



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี  
อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

ประจำปี พ.ศ.2563

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
บทที่ 3 วิธีการสำรวจ.....	15
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
บรรณานุกรม.....	32
ภาคผนวก.....	33

## ตารางสารบัญ

	หน้า
ตารางที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
ตารางที่ 2 เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ.....	21
ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะข้อมูลพื้นฐาน.....	22
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) .....	24
ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจ.....	27

## บทที่ 1

### 1.1 ความเป็นมาและปัญหา

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้ให้ความสำคัญในกระบวนการมีส่วนร่วมกำกับดูแลบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังปรากฏรายละเอียดในมาตรา 253 ที่กล่าวว่า “ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ”

ตามเจตนารมณ์การส่งเสริมการกำกับดูแลและการมีส่วนร่วมของประชาชนตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับดังกล่าว มีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้หน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณูปโภค และสาธารณูปโภคสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึงมีคุณภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม จึงต้องให้ประชาชนที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สะท้อนแนวคิดการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นทุกระดับ ทั้งนี้เพื่อนำข้อคิดและมุมมองต่างๆ มาปรับปรุงกระบวนการทุกด้านให้ได้ประโยชน์คุ้มค่าเกิดประสิทธิผลแก่พี่น้องประชาชนอย่างแท้จริง

องค์การบริการส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ได้ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญในการสะท้อนแนวคิดของพี่น้องประชาชนดังกล่าว จึงทำการสำรวจตามพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยงานเพื่อนำผลสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการประชาชนในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพและสิทธิผลอย่างแท้จริง

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีในภาพรวม

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจครั้งนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีใน 4 หน่วยงานได้แก่

- 1) งานขอใช้ห้องประชุม อาคาร สถานที่
- 2) งานหลังฝนถนนเรียบ
- 3) งานจัดเก็บภาษี
- 4) งานบรรเทาสาธารณภัย

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้มุ่งสำรวจประชาชนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 212,200 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2559)

1.3.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูป และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2563 และจะมอผลสรุปทั้งหมดภายในวันที่ 30 กันยายน 2563

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปให้การให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 1.5 นิยามศัพท์

1.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี หมายถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

1.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.1.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึงงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการ 4 งาน ได้แก่

- งานที่ 1 งานขอใช้ห้องประชุม อาคาร สถานที่
- งานที่ 2 งานหลังฝนถนนเรียบ
- งานที่ 3 งานการจัดเก็บภาษี
- งานที่ 4 งานบรรเทาสาธารณภัย

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติคือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ดิเรก ฤกษ์หรรษา (อ้างถึงในอรรวรรณ เมฆทัศน์,2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติ ปรีดีติลก (อ้างอิงถึงในอรรวรรณ เมฆทัศน์,2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อที่มีในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุย จำปาเทศ (อ้างอิงถึงในนิภาพรรณ แก้วปัญญา,2542: 52) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (A day & Anderson,1975 อ้างอิงในอนงค์ เอื้อวัฒนา,2542 :4) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

มอร์ส (Mors อ้างอิงในณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

สุวัทนา ไบเจริญ (2540: 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้นๆ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542: 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า เป็น ความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วก็อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542: 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก ด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออกหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเหล่านั้น

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจจากการบริการทั้งองค์การของรัฐและเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ คณะผู้วิจัยจึงสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจ จากการได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตน หรือความต้องการของตน ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ (Interacriion) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) ความตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็ว ว่องไว เมื่อมนุษย์มีความต้องการ อาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิว เมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เรามีก็จะเปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือและการรับความช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้มีเท่าที่ในการตอบสนองความต้องการ และนโยบายขององค์กรที่สามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลังเมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมาก เป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการบริการคือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้บริการและสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

### 2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษาใน 2 มิติ คือ ของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมีติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และ สัมชัย โสรัจจะ, 2517: 81)



ความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2525 (2539: 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ธุรกิจให้บริการต่างๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำ ที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นลักษณะของงานบริการ

1) งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตนสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4) บริการ เป็นงานที่ตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาเมื่อนัดวันเวลาใด ก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลา

### 2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

การบริการประชาชน (Public Delivery Service) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จะ

เคสและเดเน็ท (Cass and Danet อ้างถึงในโสภณ พิงชัย, 2537: 23) มีความเห็นว่าการให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1) ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น หมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและการรับบริการ

2) ควรจำกัดจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

3) ควรให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2540: 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐบาลนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- 1) การให้บริการเป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ คำจำกัดความได้ยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
- 2) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- 3) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- 4) การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากมาย คือ ให้บริการไม่มากไม่น้อยเกินไป
- 5) การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
- 6) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะตอบสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการเปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

### 2.2.3 คุณภาพบริการ

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างถึงในปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์, 2543 ค: 11-3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

- 1) ความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้
- 2) ความตอบสนองความต้องการลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา
- 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม
- 4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- 6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน
- 7) ความไว้วางใจของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกาย และการรักษาความลับของลูกค้า

9) ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกสบายภายในสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการให้บริการ เช่น มีใบเสร็จรายการสินค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานส่วนปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การประเมินผลแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกเป็นสองด้าน คือ

1) ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) เกิดจากการวัดปริมาณและคุณภาพของการบริการ

2) ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้และการใช้วิจารณญาณของแต่ละบุคคล

การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม

### 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างทางทฤษฎี และบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

2.3.1 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองอย่างหนึ่ง จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีบริการสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดการให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขนาดที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้

เกิดการพัฒนาศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายใน เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือการส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงการกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมีเป็นอิสระจากการปกครองตนเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามกันท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่น ก็จะต้องนำนโยบายนั้น ส่งเสริมให้เกิดงานสร้างอาชีพและรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจากมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

2.3.2 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย กฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตราที่ 272 ที่กล่าวว่า “ภายใต้การบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในมาตรา 274 ที่กล่าวว่า “วรรค 1 โดยกล่าวว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะโดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย”

นอกจากนั้นในมาตราที่ 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสังคม และวัฒนธรรมว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีหน้าที่ในการบำรุงรักษา ศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการพัฒนา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตราที่ 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติกฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- (1) การจัดการ การบำรุงรักษา และประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่
- (2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน
- (3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรืออนามัยของประชาชนในพื้นที่

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะ กำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

2.3.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ภายในรัชสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ, 2533: 13-15)

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็กๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบอบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการ

พัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) การมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆ ภายในชุมชนด้วยตนเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ทางการเมือง การปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและการสมเหตุสมผลมากกว่าคำให้การตัดสินใจทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) การดำรงเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวมอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงกันข้าม การกระจายอำนาจถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงสร้างของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างส่วนกลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจนั้น การกระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและความเสถียรภาพในด้านการเมือง เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจหน้าที่ที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันเคลื่อนไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่มที่ประเทศที่มีความเป็นเอกภาพต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนาที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่นเป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบอบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่างๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างแล้วความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการ

สาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ ขอบพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อการกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมึระดับที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในและเดี่ยวกียังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

#### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงพรณ์ ตรีธัญญา ( 2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2547 รวมทั้งสิ้น 111 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .9349 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟ้า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.45 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 32.43 การศึกษาระดับมัธยม ร้อยละ 45.95 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 27.93 และรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 40.45 ส่วนความพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ด้าน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อันดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 และผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 บำเนินการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

ชมพูนุช กาศสกุล ( 2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่อายุที่แตกต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ และระดับการศึกษา และอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด พร้อมทั้งประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ประการ คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีความขัดแย้งกัน องค์การบริหารส่วนตำบลไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในการวางแผนงานต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงาน การจัดทำแผนโครงการ/โครงการไม่สามารถแก้ไขปัญหาท้องถิ่นได้ สุดท้ายงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและการนำไปปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

#### 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 212,200 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 120 คน

#### 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการกี่ครั้งต่อปี

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐานส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบแบบสอบถามตามความรู้สึก แล้วความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 25 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้นอัตราภาพ} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

#### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วนำมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลที่ได้ตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

## 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตาม ข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยก็กรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 130 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 120 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

## 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยคณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

สถิติพื้นฐานได้แก่

2.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ  $\bar{X}$ ) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการ

2.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

2.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient)

2.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดในส่วนของ การกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11)

**บทที่ 4**  
**การวิเคราะห์ข้อมูล**  
**การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก**  
**การดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี 2563**

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 120 คน มาวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อประกอบการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

รายการวิเคราะห์	สถิติที่ใช้
1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)	จำนวนผู้ตอบ ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความพึงพอใจ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รายข้อของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้มา รับบริการจำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน	จำนวนผู้ตอบ ร้อยละ

**เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก**  
**การดำเนินโครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี 2563**

การแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี 2563 ใช้เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนความพึงพอใจ โดยอิงเกณฑ์จากระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามใน 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด (1), น้อย (2), ปานกลาง (3), มาก (4) และ มากที่สุด (5) โดยนำค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของแต่ละด้าน และโดยรวมที่วิเคราะห์ได้ มาเปรียบเทียบตามช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ช่วงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
0 – 1.49	(1) = น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	(2) = น้อย
2.50 – 3.49	(3) = ปานกลาง
3.50 – 4.49*	(4) = มาก
4.50 – 5.00*	(5) = มากที่สุด

\* ช่วงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ที่ถือเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะข้อมูลพื้นฐาน

ลักษณะข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	43	35.83
1.2 หญิง	77	64.17
	120	100
<b>2. ช่วงอายุ</b>		
2.1 น้อยกว่า 20 ปี	26	21.67
2.2 20 - 30 ปี	29	24.17
2.3 31 - 40 ปี	37	30.83
2.4 41 ปีขึ้นไป	28	23.33
	120	100
<b>3. ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานโครงการที่รับบริการ</b>		
3.1 หลังฝนถนนเรียบ	30	25.00
3.2 ใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่	30	25.00
3.3 จัดเก็บภาษี	30	25.00
3.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	30	25.00
	120	100

จากตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 64.17 เป็นเพศชาย 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.17 และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 ส่วนอายุน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยสุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานโครงการที่รับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการจัดเก็บภาษี ผู้มารับบริการใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่ ผู้มารับบริการโครงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และผู้มารับบริการหลังฝนถนนเรียบ มีจำนวน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากัน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รายข้อของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากงานโครงการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี 2563

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.
<b>ด้านขั้นตอนในการให้บริการ</b>		
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	4.55	0.76
2. มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	4.41	0.74
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.56	0.75
4. การให้บริการเสร็จสิ้นภายในจุดเดียว	4.00	0.77
5. ระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ มีความสะดวก	4.53	0.79
6. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.22	0.83
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.73</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
7. ผู้ให้บริการ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.53	0.82
8. ผู้ให้บริการเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ และเข้าใจในความรู้สึกของผู้มาขอรับบริการ	4.31	0.77
9. การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	4.07	0.83
10. ผู้ให้บริการ บริการด้วยความกระตือรือร้น	4.38	0.84
11. ผู้ให้บริการ บริการด้วยมารยาทที่สุภาพ	4.27	0.81
12. ผู้ให้บริการแสดงถึงความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ	4.56	0.76
13. ผู้ให้บริการ บริการให้คำปรึกษาหารือแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ	4.61	0.75
14. การบริการสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	4.46	0.82
15. ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการด้วยความเสมอภาค	4.67	0.85

ตารางที่ 4 (ต่อ)



รายการข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.
16. ผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	4.71	0.71
17. ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.45	0.64
18. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.45	0.73
19. ผู้ให้บริการมีอารมณ์ที่มั่นคงและสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี	4.37	0.72
20. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	4.51	0.70
21. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ในปัญหาของผู้มาขอรับบริการอย่างจริงจัง	4.35	0.67
22. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	4.34	0.68
23. ผู้ให้บริการให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	4.42	0.65
24. ผู้ให้บริการมีความรอบคอบและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่	4.33	0.63
25. ผู้ให้บริการสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างถูกต้อง	4.35	0.64
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.76</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
26. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นสัดส่วน	4.51	0.62
27. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการสะดวกต่อการหยิบใช้	4.53	0.64
28. มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.28	0.61

จากตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการข้อความ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.
29. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	4.62	0.64
30. อุปกรณ์ในการให้บริการอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี	4.35	0.63
31. มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้มาใช้บริการ	4.58	0.63

32. บรรยากาศภายในหน่วยงานมีความเหมาะสม	4.55	0.61
33. มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ชัดเจนแก่ผู้มาใช้บริการ	4.52	0.60
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.74</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.43</b>	<b>0.86</b>

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี 2563 พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ระหว่าง 4.00 - 4.71 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 16 (ผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการ) รองลงมาคือ ข้อ 15 (ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการด้วยความเสมอภาค) และ ข้อ 29 (มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน) โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71, 4.67 และ 4.62 ตามลำดับ ส่วนข้อ 4 (การให้บริการเสร็จสิ้นภายในจุดเดียว) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณา ลักษณะการกระจายของคะแนน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รายข้อของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 - 0.85

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ระหว่าง 4.38 - 4.49 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49, 4.43 และ 4.38 ตามลำดับ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าเท่ากับ 0.74, 0.76 และ 0.73 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารวมทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณาลักษณะการกระจายของคะแนน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.86

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จำแนกจากงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี 2563

ความพึงพอใจ / งานโครงการ	ระดับความพึงพอใจ	จำนวนผู้รับบริการ	ร้อยละ
หลังฝนถนนเรียบ	น้อยที่สุด (1)	0	0.00
	น้อย (2)	0	0.00
	ปานกลาง (3)	1	10.00
	มาก (4)	20	66.67
	มากที่สุด (5)	9	30.00
ระดับพึงพอใจ	*	27	96.67
ใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่	น้อยที่สุด (1)	0	0.00
	น้อย (2)	0	0.00

	ปานกลาง (3)	1	3.33
ระดับพึงพอใจ	มาก (4)	14	46.67
	มากที่สุด (5)	15	50.00
	*	29	96.67
จัดเก็บภาษี	น้อยที่สุด (1)	0	0.00
	น้อย (2)	0	0.00
	ปานกลาง (3)	2	6.67
ระดับพึงพอใจ	มาก (4)	15	50.00
	มากที่สุด (5)	13	43.33
	*	28	93.33
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	น้อยที่สุด (1)	0	0.00
	น้อย (2)	0	0.00
	ปานกลาง (3)	2	6.67
ระดับพึงพอใจ	มาก (4)	13	43.33
	มากที่สุด (5)	15	50.00
	*	28	93.33

\*หมายเหตุ คิดจากระดับความพึงพอใจ (มาก, มากที่สุด) ผู้มารับบริการในแต่ละงานโครงการ

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากงานโครงการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นแต่ละงานโครงการและรวมทุกงานโครงการ พบว่า

งานโครงการหลังฝนถนนเรียบ ในระดับพึงพอใจ (ระดับ 4 - 5) มีจำนวนผู้มารับบริการตอบ  
27 คน จากจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00

งานโครงการใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจ (ระดับ 4 - 5) มีจำนวนผู้  
มารับบริการ 29 คน จากจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67

งานโครงการจัดเก็บภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจ (ระดับ 4 - 5) มีจำนวนผู้มารับบริการ 28  
คน จากจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33

งานโครงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ระดับความพึงพอใจ  
(ระดับ 4 - 5) มีจำนวนผู้มารับบริการ 28 คน จากจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด 30 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 93.33

## สรุป และอภิปรายผลการวิเคราะห์

### สรุปผล

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี 2563 จากแบบสอบถาม จำนวน 120 ชุด ผลการวิเคราะห์สรุปได้ ดังนี้

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 64.17 เป็นเพศชาย 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.17 และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ส่วนอายุน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยสุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานโครงการที่รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่ ผู้รับบริการโครงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการจัดเก็บภาษี และผู้รับบริการหลังฝนถนนเรียบ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากัน

#### 2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รายข้อของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี 2560 พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ระหว่าง 4.00 - 4.71 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 16 (ผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการ) รองลงมาคือ ข้อ 15 (ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการด้วยความเสมอภาค) และ ข้อ 29 (มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน) โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71, 4.67 และ 4.62 ตามลำดับ ส่วนข้อ 4 (การให้บริการเสร็จสิ้นภายในจุดเดียว) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาลักษณะการกระจายของคะแนน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รายข้อของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 - 0.85

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ระหว่าง 4.38 - 4.49 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49, 4.43 และ 4.38 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าเท่ากับ 0.74, 0.76 และ 0.73 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารวมทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณาลักษณะการกระจายของคะแนน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.86

#### 3. การวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี 2563

ผลการวิเคราะห์ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายงานโครงการและรวมทุกงานโครงการ พบว่า

งานโครงการหลังฝนถนนเรียบ ในระดับพึงพอใจ (ระดับ 4 - 5) มีจำนวนผู้รับบริการตอบ 29 คน จากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67

งานโครงการใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจ (ระดับ 4 - 5) มีจำนวนผู้รับบริการ 29 คน จากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67

งานโครงการจัดเก็บภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจ (ระดับ 4 - 5) มีจำนวนผู้รับบริการ 28 คน จากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 30 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33

งานโครงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ระดับความพึงพอใจ (ระดับ 4 - 5) มีจำนวนผู้รับบริการ 28 คน จากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 93.33

### อภิปรายผลการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี 2563 จะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาจากการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ ทั้ง 33 ข้อ นั้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00 - 4.71 ซึ่งเมื่อนำไปเทียบกับระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์ จะเห็นว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับ 4-5 ซึ่งหมายถึงผู้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกประเด็นข้อคำถาม ประเด็นข้อคำถามที่น่าสนใจ คือ ข้อคำถามที่ 4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในจุดเดียว และข้อคำถามที่ 9 การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว จะมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการเป็นรายด้าน ก็พบว่า ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ระหว่าง 4.38 - 4.49 ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ซึ่งหากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยทั้งรายด้าน และโดยรวม แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์จะเห็นว่า มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.50 (ระดับ 4 ขึ้นไป) ซึ่งหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากในภาพรวม ทั้งรายด้านและโดยรวม

ในการวิเคราะห์ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งเป็นการนำจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม มาคิดเป็นร้อยละ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานโครงการ โดยคิดเฉพาะความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ (มาก, มากที่สุด) จำแนกออกเป็นรายด้านและโดยรวม จะเห็นว่า ความพึงพอใจงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีค่าอยู่ระหว่าง ร้อยละ 93.33 - 96.67 และมีความพึงพอใจโดยรวมทุกงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี คิดเป็นร้อยละ 95.00

### บรรณานุกรม

- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). **ทัศนะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**: ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณรงค์ อุดมศรีผล. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซ็งไฮ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2543). **สรุปผลการทดลอง “ตามโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี โดยการกระจายอำนาจส่วนท้องถิ่น: ข้อเสนอเพื่อการขยายผล”**. วันที่ 1819 กันยายน 2543 ณ โรงแรมจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพฯ รีสอร์ท.
- ปรัชญา เวสารัชช . (2540). **องค์การกับลูกค้า วารสารสังคมศาสตร์ เล่มที่ 15**. กรุงเทพมหานคร.
- ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์ (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาพญาไทย**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ยุทธ ไภยวรรณ. (2553). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสร้อยจะ. (2517). **แนวคิดในการใช้สิ่งล่อในคน**. ใบความทางวิชา. เล่ม 16. กรุงเทพมหานคร: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)**. การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยสารคาม
- โสภณ พิงชัย. (2537). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรวรรณ เมฆทัศน์. (2543) **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาคผนวก



## ภาคผนวก ก

## รายนามคณะผู้ดำเนินงานวิจัย

- |  |              |                 |
|--|--------------|-----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิพัฒน์                     | วงศ์เกษม     | ประธานที่ปรึกษา |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย                | หาญกล้า      | ที่ปรึกษา       |
| 3. อาจารย์ ดร. ภัสยกร                            | เลาสวัสดิกุล | ประธานผู้วิจัย  |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธัชวรรณ                     | หงษ์นาค      | ผู้วิจัย        |
| 5. อาจารย์ ขจิตพรรณ                              | ทองคำ        | ผู้วิจัย        |
| 6. นักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |              | ผู้ช่วยผู้วิจัย |