



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เสนอ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เสนอ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลของ “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยมีเนื้อหาของรายงานประกอบด้วยผลการปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงาน การประเมินผลการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ๔ งาน ดังนี้

๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่
๒. งานหลังฝนถนนเรียบ
๓. งานการจัดเก็บภาษี
๔. งานบรรเทาสาธารณภัย

โดยประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่

- ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสำรวจฯ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีและผู้เกี่ยวข้องที่ได้สนับสนุนข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสำรวจฯ เป็นอย่างดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี”ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง ๔ งาน มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๓ และ เพศหญิง จำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๗ ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ ๔ งาน ๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการใน ๓ ด้าน ดังนี้

๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ทั้ง ๔ งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้ง ๔ งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง ๔ งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

ข้อเสนอแนะ และแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑. ประชาสัมพันธ์ในด้านภาพลักษณ์องค์กร โดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารที่เป็น Social network ให้กับผู้รับบริการ เน้นให้ทราบถึงการรับรู้ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร สร้างเครือข่ายกับผู้รับบริการ ผู้ขอใช้บริการฯ เพื่อกลายเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ องค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป เช่น กรณีการแพร่ระบาดของ COVID-๑๙ องค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ มี แผนการรับมือป้องกัน ช่วยเหลือประชาชนอย่างเร่งด่วนในการให้ได้รับการฉีดวัคซีน การจัดสรร จัดหาวัคซีน เพื่อความปลอดภัย สร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการเชื่อมั่นการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีและมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

๒. ทำการบูรณาการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้มแข็ง ร่วมทั้งสร้างเครือข่ายภาคประชาสังคม เพื่อเกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์กับการ ให้บริการในพื้นที่

๓. มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ให้เกิดองค์ความรู้อย่างลึกซึ้ง เข้าใจฐานและบริบทวิถีชีวิตของคนในพื้นที่อย่างแท้จริง และเกิดการปฏิบัติที่ถูกต้อง ตลอดจนมีการสรรหาเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการ ประชาชนอย่างต่อเนื่องและทันต่อเหตุการณ์

สารบัญ

หน้า

สารบัญ	
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑ หลักการและเหตุผล	๑
๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๓ ขอบเขตของการดำเนินงานวิจัย	๒
๔ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล	๓
๕ ขอบเขตด้านเวลา	๔
๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๔
๗ นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๖
๒.๒ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	๑๒
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	๑๔
๒.๔ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๗
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๙
๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย	๒๐
๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๔
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๒๒
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๒
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๒๒
๓.๓ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	๒๒
๓.๔ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๒๒
๓.๕ การรวบรวมข้อมูล	๒๓
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๓
๓.๗ การแปลผลค่าเฉลี่ย	๒๔
๓.๘ แผนการดำเนินงาน	๒๕
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๗
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๗
งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๓๐
งานหลังฝนถนนเรียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๓๘
งานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๔๗

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

งานบรรพเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๕๖
ภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูล	๖๔
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	๖๖
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๖๖
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๖๗
๕.๓ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	๗๓
บรรณานุกรม	๗๕
ภาคผนวก	๗๖

สารบัญตาราง

ชื่อตาราง	หน้า
ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	๒๗
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๒๗
ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๒๘
ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	๒๙
ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามงานที่ใช้บริการ	๒๙
ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ	๓๐
ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ	๓๐
ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	๓๐
ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	๓๑
ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่	๓๒
ตารางที่ ๑๑ แสดงภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูล	๓๗
ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการ งานหลังฝนถนนเรียบจำแนกตามเพศ	๓๘
ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการ งานหลังฝนถนนเรียบ จำแนกตามอายุ	๓๙
ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานหลังฝนถนนเรียบ จำแนกตามระดับการศึกษา	๓๙
ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานหลังฝนถนนเรียบ จำแนกตามอาชีพ	๔๐
ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าเฉลี่ยงานหลังฝนถนนเรียบ	๔๐
ตารางที่ ๑๗ แสดงภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูล	๔๑
ตารางที่ ๑๘ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการงานการจัดเก็บภาษี	๔๘
ตารางที่ ๑๙ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานการจัดเก็บภาษี จำแนกตามอายุ	๔๘
ตารางที่ ๒๐ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานการจัดเก็บภาษี จำแนกตามระดับการศึกษา	๔๘
ตารางที่ ๒๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานการจัดเก็บภาษี จำแนกตามอาชีพ	๔๙
ตารางที่ ๒๒ แสดงค่าเฉลี่ยงานการจัดเก็บภาษี	๕๐
ตารางที่ ๒๓ แสดงภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูล	๕๕
ตารางที่ ๒๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการ งานบรรเทาสาธารณภัยจำแนกตามเพศ	๕๖
ตารางที่ ๒๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการ งานบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามอายุ	๕๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

ชื่อตาราง	หน้า
ตารางที่ ๒๖ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามระดับการศึกษา	๕๗
ตารางที่ ๒๗ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามอาชีพ	๕๘
ตารางที่ ๒๘ แสดงค่าเฉลี่ยงานบรรเทาสาธารณภัย	๕๘
ตารางที่ ๒๙ แสดงภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูล	๖๔
ตารางที่ ๓๐ แสดงลำดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๙
ตารางที่ ๓๑ ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ ๔ งาน	๗๐

สารบัญภาพ

ชื่อภาพประกอบ

- ภาพที่ ๑ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

- ๑๑
๒๐

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์กร และโดยมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๔๖ มีมติเห็นชอบในหลักการ แนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้เสนอไว้ว่าทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการ และทำข้อตกลงผลงานกับราชการและทำข้อตกลงกับผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและ ประเมินผล และจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลง โดยกำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วน จังหวัดจึงต้องจัดทำโครงการ“สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการฯสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

และจากความคาดหวังของการปฏิรูป "ระบบราชการ" และ "ข้าราชการ" ได้แก่ (๑) ให้งานทำงานได้ผลสำเร็จสูง (๒) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (๓) มุ่งให้ประชาชนศรัทธาต่อระบบราชการ (๔) มุ่งบริการประชาชน (๕) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (๖) ส่วนราชการช่วยสนับสนุนภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็ง เป็นพื้นฐานรากหญ้าของการพัฒนาประเทศ ดังนั้นการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จึงเห็นควรให้จัดทำโครงการ “สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการฯสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี รวมทั้งเพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป ตลอดจนในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อรับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ว่าในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีมีความพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด และเพื่อให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการขององค์กร จึงต้องมีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีตามมิติตัวชี้วัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรีว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจใน ๓ ด้าน ในความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ดังนี้

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

๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๓. เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

เป้าหมาย

๑. ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มา ติดต่อขอรับบริการ

๒. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีตามแบบประเมิน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ขอบเขตการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้เป็นโครงการ“สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจตามกรอบการประเมิน ๔ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บ ภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย โดยประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ขอบเขตด้านประชากร

กำหนดขอบเขตการศึกษาจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๓๐๐ คน

๓. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ใน ๔ งาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในประเด็นการประเมิน ๓ ด้าน ดังนี้

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

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

๔.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ ๒ แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีในประเด็นการประเมิน ๓ ด้าน ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ทั้งนี้ แบบสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสำรวจประเภทเลือกตอบ แสดงความคิดเห็นและมาตราส่วน ประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating scale)

๔.๒ แบบสอบถามคำถามปลายเปิด

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

๕.๑ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย () 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 ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๒ วิเคราะห์เนื้อหาของคำตอบส่วนแสดงความคิดเห็นโดยจัดเป็นหมวดหมู่และจัดลำดับความสำคัญ

ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการศึกษาในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้จะได้ผลสะท้อนจากผู้รับบริการ ซึ่งเป็นประชาชน หรือเจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

๒. เป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีสามารถนำไปกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนา เพื่อมุ่งสู่การเป็นหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) และ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ

๓. คณะผู้บริหารและหน่วยงานด้านนโยบายสามารถนำผลการประเมินไปเป็นกรอบในการกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีที่มุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

๔. สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางการพัฒนางาน ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนต่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีพื้นที่ครอบคลุมทั้ง จังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น มีอำนาจหน้าที่ในการประสานและ ร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น รวมตลอดทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตพื้นที่ของตน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง ตำแหน่งผู้รับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ผู้บริหารท้องถิ่น หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับเลือกตั้ง หรือแต่งตั้งด้วยความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นให้ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี

ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น, ราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ดูแล จัดการ และการให้บริการ ของรัฐ ที่รัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนในการดำเนินการ เพื่อสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่น โดยจัดเป็นองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

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

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีขอรับ การประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน ๔ งาน ได้แก่ . งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งาน หลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าทฤษฎี ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิง เปรียบเทียบและอภิปรายผล 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

ที่ตั้งและอาณาเขต จังหวัดสิงห์บุรีตั้งอยู่ทางภาคกลางตอนบน ระหว่างเส้นละติจูด ๑๔ องศา ๔๓ ลิปดา ถึง ๑๕ องศา ๖ ลิปดาเหนือ เส้นลองจิจูดที่ ๑๐๐ องศา ๑๑ ลิปดาตะวันออก อยู่ห่างจาก กรุงเทพมหานคร ประมาณ ๑๔๐ กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งสิ้น ๘๒๒.๔๗๘ ตารางกิโลเมตร หรือ ๕๑๔,๐๔๙ ไร่ ดังนี้ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท และอำเภอตากสินจังหวัดนครสวรรค์ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอบ้านหมี่อำเภอท่าเรือ จังหวัดลพบุรีทิศใต้ติดต่อกับอำเภอไชโย อำเภอโพธิ์ทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอสรรคบุรีจังหวัดชัยนาท และอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศ พื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา และมีแม่น้ำน้อยไหลผ่าน บริเวณตอนใต้ของจังหวัดเหมาะสำหรับการทำสิกรรม สิงห์บุรีเป็นที่ราบลุ่ม และพื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้น ซึ่งเกิด ตะกอนการทับถมของตะกอนริมแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเวลานาน มีแม่น้ำไหลผ่าน ๓ สาย คือ แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำน้อย และแม่น้ำลพบุรีนอกจากนี้ยังมีลำน้ำสายอื่นๆ คือ ลำแม่ลา ลำการ้อง ลำเชียงราก และลำโพธิ์ชัย ไม่มีพื้นที่เป็นภูเขา ป่าไม้ และไม่มีแร่ธาตุที่สำคัญ ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปแบ่งออกเป็นฤดูร้อน ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - เมษายน ฤดูฝน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - ตุลาคม ฤดูหนาวตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน - มกราคม การคมนาคม จังหวัดสิงห์บุรีมีทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงจังหวัดสามารถเดินทางได้โดยสะดวก ถนนสายหลักที่สำคัญได้แก่ ๑. หมายเลข ๓๒ สายเอเชียแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑ ที่อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผ่านจังหวัดอ่างทอง ถึง จังหวัดสิงห์บุรี ๒. หมายเลข ๓๐๙ สายอ่างทอง - ชัยนาท เป็นเส้นทางที่เริ่มต้นจากกรุงเทพฯ ผ่านพระนครศรีอยุธยา -อ่างทอง - สิงห์บุรี - ชัยนาท ๓.หมายเลข ๓๑๑ สายลพบุรี - สิงห์บุรี เชื่อมต่อจากทางหลวง ๓๐๙ ที่จังหวัดสิงห์บุรี ๒.หมายเลข ๑๑ จากอำเภออินทร์บุรี - พิชณุโลก เป็นเส้นทางผ่านอำเภอตาฟ้า อำเภอหนองบัวจังหวัดนครสวรรค์อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ๓.หมายเลข ๓๐๓๙ สายสุพรรณบุรี - สิงห์บุรีโดยผ่านเส้นทางด้านอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี เข้าทางอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรีนอกจากนี้ยังมีเส้นทางแยกจากทางหลวง การบริการรถโดยสารประจำทาง

ของจังหวัดสิงห์บุรีมีให้บริการ ๒ ประเภท คือ รถโดยสารปรับอากาศ ชั้น ๒ และรถโดยสารปรับอากาศ ชั้น ๑ ซึ่งมีเส้นทางหลัก คือ กรุงเทพฯ - สิงห์บุรี , กรุงเทพฯ - อำเภอวัดสิงห์และกรุงเทพฯ - อำเภอบ้านคา ซึ่งผ่านจังหวัดสิงห์บุรีประชาชน จากประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ มีราษฎรจังหวัดสิงห์บุรีรวม ๒๑๓,๒๑๖ คน แยกเป็นชาย จำนวน ๑๐๑,๗๔๓ คน และหญิง จำนวน ๑๑๑,๔๗๓ คน การเกษตร จังหวัดสิงห์บุรีมีพื้นที่ทั้งหมด ๕๑๔,๐๔๙ ไร่ มีพื้นที่อยู่ในเขตชลประทาน ๔๒๙,๕๑๒ ไร่คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๕ ของพื้นที่จังหวัด โดยพื้นที่ทำการเกษตรส่วนใหญ่อยู่ในเขตชลประทาน มีการใช้พื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด ๔๑๔,๒๓๒ ไร่ (ร้อยละ ๘๐.๕๘) จำแนกเป็นที่นา ๓๗๕,๖๖๓ ไร่ (ร้อยละ ๘๑.๐๓) พื้นที่ปลูกพืชไร่ ๑๐,๓๐๗ ไร่ (ร้อยละ ๒.๔๙) พื้นที่สวน ๒๕,๕๔๒ ไร่ (ร้อยละ ๖.๑๗) พื้นที่เลี้ยงสัตว์ ๙๒๑ ไร่ (ร้อยละ ๐.๒๒) และพื้นที่ประมงเพาะเลี้ยง ๑,๗๙๙ ไร่ (ร้อยละ ๐.๔๓) เขตการปกครอง จังหวัด สิงห์บุรีแบ่งการปกครองออกเป็น ๖ อำเภอ ๔๓ ตำบล ๓๖๔ หมู่บ้าน ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ๒ เทศบาลเมือง ๖ เทศบาลตำบล และ ๓๓ องค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ของ อบจ.

๑. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ (แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๕๒)
มาตรา ๔๕ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วน จังหวัด ดังต่อไปนี้(๑) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย (๒) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วน จังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด (๓) สนับสนุนสภา ตำบลและ ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (๔) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ ของสภา ตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น (๕) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและ ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น (๖) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๘ เฉพาะภายในเขตสภาตำบล (๗) คຸ້ມครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม (๗ ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (๘) จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด และ กิจการนั้นเป็น การสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่ กำหนดในกฎกระทรวง (๙) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้ เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการ ส่วนกลางหรือ ราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดใน กฎกระทรวง มาตรา ๔๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการ ส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการ ส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนด ในกฎกระทรวง มาตรา ๔๘ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นอื่นโดยเรียกค่าบริการได้ โดยตราเป็นข้อบัญญัติมาตรา ๕๐ การดำเนิน กิจการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์อาจทำได้ โดยการตราเป็นข้อบัญญัติ ทั้งนี้ ตามระเบียบ ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๒. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. ๒๕๔๒

มาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๖ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้(๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด (๒) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (๓) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (๔) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (๕) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๖) การจัดการศึกษา (๗) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (๘) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (๙) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม (๑๐) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม (๑๑) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม (๑๒) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ (๑๓) การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ (๑๔) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (๑๕) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ (๑๖) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (๑๗) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง (๑๘) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (๑๙) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (๒๐) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ (๒๑) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร (๒๒) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (๒๓) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด (๒๔) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (๒๕) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (๒๖) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (๒๗) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (๒๘) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (๒๙) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด มาตรา ๒๑ บรรดาอำนาจและหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐตามกฎหมายรัฐอาจมอบอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนได้ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในมาตรา ๑๖ มาตรา ๑๗ มาตรา ๑๘ และมาตรา ๑๙ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจ ร่วมมือกันดำเนินการหรืออาจร้องขอให้รัฐหรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นแล้วแต่กรณี ดำเนินการแทนได้

๓. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวัน ที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๔๖

ข้อ ๑ ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัด (๑) ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด (๒) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดที่ มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง (๓) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่องหรือ มีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมากกว่า ๑ แห่งขึ้นไป

ข้อ ๒ ในการ ดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะ ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ (๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการ จัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพื่อนำไปสู่การ ใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลและคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ (๒) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด (๓) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนา คุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นใน จังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การ สังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด (๔) การ ส่งเสริมจารีต ประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุนและพาณิชย์กรรมของจังหวัด (๕) การ จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดการมลพิษสิ่งแวดล้อม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด (๖) ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขต จังหวัด (๗) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติ การกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมถ่ายโอนที่องค์การ บริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ที่ต้องทำ” ข้อ ๓ การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมี ความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ตามอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การสนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะกระทำได้ในกรณีที่เร่งด่วนและจำเป็นหากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิด ความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อ ประชาชน การให้การสนับสนุนแก่ประชาคม องค์กรประชาชนควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริม ความสามารถดำเนินการ 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

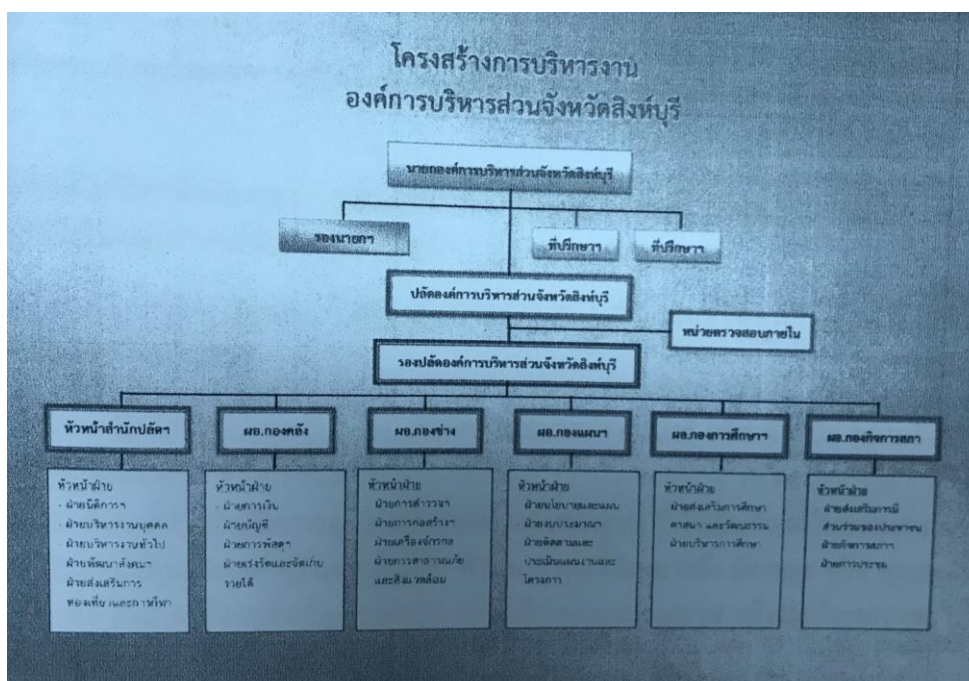
๕. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์ในการสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการสาธารณะ ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

ข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล อาจสนับสนุนงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในจังหวัดในการกิจการด้านการศึกษาหรือด้านการสาธารณสุขได้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้การกิจอื่นนอกจากการกิจการด้านการศึกษาหรือด้านการสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคหนึ่งจะสนับสนุนได้ เมื่อได้รับ ความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการอำนวยการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นรายการนี้ไป ข้อ ๒ การสนับสนุนงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑ จะกระทำได้อต่อเมื่อ (๑) การกิจที่จะสนับสนุนจะต้องเป็นการกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน (๒) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน ต้องกำหนดโครงการอันเป็นการกิจหลักของตนเองตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กำหนดไว้ใน งบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเสียก่อน แล้วจึงสนับสนุน งบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ (๓) การให้การสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ต้องคำนึงถึงสถานะทาง การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนด้วย ข้อ ๓ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนเสนอโครงการที่จะขอรับการสนับสนุนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ที่จะให้การสนับสนุนแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งเหตุผล และรายละเอียดว่าโครงการมีงบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินการและมีความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน การเสนอขอรับการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนต้องแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในโครงการที่เสนอ โดยแบ่งส่วนที่ผู้รับการสนับสนุนมีงบประมาณของตนเองและส่วนที่จะขอรับการสนับสนุนให้ชัดเจน ข้อ ๔ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนเห็นสมควรสนับสนุนโครงการตามข้อ ๓ ให้นำโครงการนั้นบรรจุไว้ในข้อบัญญัติ งบประมาณ รายจ่ายประจำปีหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินและมีความ จำเป็นต้องดำเนินการตามโครงการโดยด่วนจะไม่ ดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้ แต่ให้รายงานการสนับสนุน ดังกล่าวต่อคณะอนุกรรมการอำนวยการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดทราบด้วย ข้อ ๕ การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้สนับสนุนเป็นเงิน บุคลากร วัสดุครุภัณฑ์ และปรับปรุง ซ่อมแซม หรือก่อสร้างอาคาร ตลอดจนสิ่งก่อสร้างอื่น ได้ไม่เกินร้อยละสิบของรายได้ของ ปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ การคำนวณวงเงินงบประมาณตามวรรคหนึ่ง ให้รวมถึง

งบประมาณที่สนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือ หน่วยงานอื่นของรัฐ ในเขต จังหวัดด้วย การสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง จะสนับสนุนโดยใช้งบประมาณของตนและดำเนินการแทนก็ได้ ข้อ ๘ กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด มีความจำเป็นต้องสนับสนุนงบประมาณในโครงการใดเกินอัตรา หรือไม่ อาจดำเนินการ ตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ ๕ ข้อ ๖ และข้อ ๗ ให้เสนอต่อคณะกรรมการ อำนวยการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติเป็นรายกรณีไป

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

ให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ร่วมดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ๑. จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร ๒. กำจัด ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 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. จัดให้มีและบำรุง สถานที่สำคัญการกีฬา สถานพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ ตลอดจน สถานที่ประชุมอบรม สำหรับราษฎร ๑๓. จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณสุขการ ๑๔. ป้องกันและ บำบัดรักษาโรค ๑๕. จัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล ๑๖. ส่งเสริมการท่องเที่ยว ๑๗. ส่งเสริมและแก้ไขปัญหา การประกอบอาชีพ ๑๘. กิจการที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนา อบจ.



ภาพที่ ๑ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๒.๒ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการทำความเข้าใจความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ควรต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความหมายของการประเมิน ตัวบ่งชี้ เกณฑ์ และมาตรฐาน รวมทั้งแนวคิดของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความหมายของการประเมิน สุวิมล ว่องวาณิช (๒๕๔๔ : ๗) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลว่า หมายถึง การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ถูกวัดโดยการเทียบกับเกณฑ์ จุดเน้นของการประเมินจะอยู่ที่ความยุติธรรม และความเหมาะสมของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินที่โปร่งใส และเปิดเผย นอกจากนี้การประเมินผลที่ดีต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งได้มาจากกระบวนการวัดผลที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถให้ผลการวัดที่ถูกต้องสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

ศิริชัย กาญจนวาสี (๒๕๔๕ : ๒๑-๒๒) ได้น าเสนอพัฒนาการความหมายของ ประเมินและสรุปว่า ความหมายของการประเมินได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องเริ่มต้นจากความเข้าใจ ที่ว่าการประเมินเป็นสิ่งเดียวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Measurement-oriented) การประเมิน เป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่าง ๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research-oriented) การประเมินเป็นการ ตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objectives-oriented) การประเมินเป็นการ ช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Decision-oriented) การประเมินเป็นการสนองสารสนเทศ แก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายอย่างลุ่มลึก (Description-oriented) และการประเมินเป็น การตัดสิน คุณ ค่า ของ สิ่ง ที่ มุ่ง ประเมิน (Judgmentoriented)

จากความหมายของการประเมินตามแนวคิดของนักวิชาการดังที่กล่าวมาแล้ว ข้างต้น จึงกล่าวได้ว่าการประเมิน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีมุ่ง ประเมินโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ๑.๒ ตัวบ่งชี้ (Indicators) ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการประเมินและมีความเกี่ยวข้องกับการ ประเมินผลการปฏิบัติงานดังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของตัวบ่งชี้ไว้ ดังนี้

ไพศาล หวังพานิช (๒๕๔๓ : ๑๕) ได้กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง ลักษณะ (Character) หรือคุณสมบัติ (Property) ที่ใช้เป็นตัวกำหนดสิ่งที่จะประเมิน

สุวิมล ว่องวาณิช (๒๕๕๓) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ว่า คือสิ่งที่ถูกประเมิน ซึ่งเป็นตัวบอกถึงความสำเร็จในการดำเนินงาน

ศิริชัย กาญจนวาสี (๒๕๔๕ : ๘๒) ได้ให้ความหมายว่า ตัวบ่งชี้ หรือ ตัวชี้วัด หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือ ค่าที่สังเกตได้ ซึ่งใช้บ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะของ ทรัพยากรการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่มีความผูกพันกับเกณฑ์และมาตรฐาน ซึ่งใช้เป็นตัวตัดสินความสำเร็จหรือคุณค่าของการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานที่ได้รับ ดังนั้น ตัวบ่งชี้จึงหมายถึง ลักษณะ หรือ คุณสมบัติหรือตัวการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ๑๓ แปร หรือ ค่าซึ่ง สังเกตได้จากสิ่งที่ถูกประเมิน เพื่อใช้บ่งบอกสถานภาพ หรือสะท้อนความสำเร็จในการดำเนินงาน

ความหมายของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงาน ของบุคลากร คำว่า “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ในภาษาอังกฤษมีคำที่ใช้แตกต่างกัน ได้แก่ Performance Review, Employee Appraisal, Performance Evaluation, Employee Evaluation, Merit Evaluation, Personnel Evaluation, (Carrel, Kuzmits and Elbert, ๑๙๕๒) Performance Assessment, Individual Assessment, Job Appraisal, Personnel Appraisal, Performance Appraisal (Torrington and Hall, ๑๙๘๗) คำต่าง ๆ เหล่านี้มีความหมายคล้ายคลึงกันแต่ในปัจจุบันคำ ที่ได้รับการ ยอมรับและนำมาใช้มากคือ “Performance Appraisal” ซึ่งตรงกับ ภาษาไทยว่า “การ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน”

(Bedeian (๑๙๙๓ : ๗๐๙) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินว่าผู้ปฏิบัติงานกำลังปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ Beach (๑๙๗๐ : ๒๕๗) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการ ประเมินอย่างเป็น ระบบของบุคคลแต่ละราย โดยมองที่ผลการทำงานและศักยภาพการพัฒนาของเขา

Cascio (๑๙๙๘) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบที่ อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับผลการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งจุดเด่น จุดด้อยของบุคลากรแต่ละคน และข้อมูลที่ได้จะใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารงานบุคคล การศึกษาวิจัยด้านการบริหารบุคคลใช้คำคุณศัพท์ผลการปฏิบัติงานในอนาคต และใช้กำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

Douglas และคณะ (๑๙๘๕ : ๓๙๐) เสนอว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินอย่างมีระบบ (Systematic Evaluation) เพื่อทบทวนพฤติกรรมการทำงาน (Job Behavior) ของผู้ปฏิบัติงานอย่างมีความหมาย โดยมุ่งที่ประสิทธิผลของการบรรลุข้อกำหนด และหน้าที่รับผิดชอบ

ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กรดังนี้คือ (Grote, ๑๙๙๖)

๑. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไรมีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้การปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่า มีส่วนใดที่ควรจะต้องปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีอยู่แล้วก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

๒. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต่อองค์กรมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริมรักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไรควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้นหากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักทฤษฎี นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้รวบรวม ความพึงพอใจ และสรุปไว้ในหลายลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสรุปได้ว่า ความพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคตินั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ปราศจากความทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความ พึงพอใจในสิ่งนั้นด้วย แต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุข มีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ ครบถ้วน หรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์ แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป (พูนฤดี สุวรรณพันธุ์, ๒๕๖๐)

คอตเลอร์ (Kotler, ๒๐๐๐, pp.๓๖) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของ บุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (perceived) กับความคาดหวัง (expectations) ของเขาถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ไม่พอใจ (dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไป ตามคาดหวังลูกค้าก็เกิดความพึงพอใจ (satisfied)

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจมีหลายรูปแบบที่แตกต่างกันในบริบท เช่น ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ สำหรับความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คือ ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของลูกค้าอันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการ ทำงานจริงของสินค้า หรือ ผลประโยชน์จริงของสินค้าที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเองกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะมีมาก ถ้าผลประโยชน์ที่เขาได้รับจากผลิตภัณฑ์จริงตรงกับสิ่งที่เขาคาดหวัง ถ้า ประสิทธิภาพการทำงานของสินค้าเป็นตามที่คาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ ลูกค้าจะผูกพันกับตราสินค้า นั้น จนเป็นความภักดีต่อตราสินค้าในที่สุดหลายบริษัทพยายามผลิตสินค้าให้มีประสิทธิภาพ การทำงานตรงกับ ที่ลูกค้าคาดหวังไว้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (total customer satisfaction) ความพึงพอใจประเภตินี้จึง เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือ การทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้ง Kotler & Keller (๒๐๑๖: ๑๖๘) กล่าวว่าระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของ บุคคล การคาดหวังของบุคคล (expectation) เกิดจากประสบการณ์ และ ความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ ส่วน ผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือ การทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาด และฝ่ายอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (value added) การสร้าง คุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (manufacturing) และ จากการตลาด (marketing) รวมทั้งการทำงานร่วมกันกับ ฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ ที่มีต่อผู้สำเร็จการฝึกอบรมนั้น หากเปรียบผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ เป็นรับผู้บริการแล้ว ผู้สำเร็จการฝึกอบรมก็เปรียบเสมือน

ผู้ให้บริการ 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 ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และดูแลจนกว่าจะหาย

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาตลอดไป

สอดคล้องกันกับ Aday & Andersen (๑๙๗๕) ได้แสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการ เข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจ มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท คือ

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ ซึ่งแบ่งแยกออกเป็นการใช้เวลารอคอยการได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการและมีความสะดวกสบายที่รับบริการในสถานบริการนั้น

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 หรือนายจ้างได้เข้าไปมีโอกาสทำงานร่วมกันกับพนักงานอย่างใกล้ชิดแล้วจะทำให้สามารถตอบได้ว่ามีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจจากการทำงานร่วมกันครั้งนั้นได้อย่างชัดเจนขึ้น ดังที่ Vroom ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในงานเอาไว้ว่า เจตคติในงานและความพึงพอใจในงานนั้นสามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้เป็นผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ทำอยู่

แนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชไมพร คงโพธิ์ (๒๕๕๙) การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเกิดความรู้สึกไปในทิศทางบวกหรือทางลบต่องานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งความพึงพอใจจะมีปริมาณมากน้อยแค่นั้นขึ้นอยู่กับการตอบสนองด้วยปัจจัยต่างๆ นอกเหนือจากรูปแบบของผลตอบแทนที่ได้รับ หากเกิดความพึงพอใจจะส่งผลทำให้เกิดความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่หากเกิดความไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากร นั้นจะไม่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรและไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต

พิชญา หอมหวล และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (๒๕๖๑) เสนอว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคลากร วางแผนการกำหนดนโยบายบริหารงานบุคคล และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนาวพร 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 ผู้นำแบบขางาน 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. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (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) เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติของการทำงานของตนเอง 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 สภาพภาพของงาน การปฏิบัติงาน นโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน (Spector, ๑๙๙๗, Liacqua & Schumacher, ๒๐๐๑, Tietjen & Myers, ๑๙๙๘)

แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานแล้ว มักจะต้องทำการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมด้วย โดยจะศึกษาาร่วมกันกับความพึงพอใจจากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกไปพร้อมกัน ซึ่งจะเรียกปัจจัยของความพึงพอใจในงานนี้ว่า ปัจจัยทั่วไป (General) (Farrell, ๑๙๘๓; Frye, ๒๐๑๒; Zhou & Gorge, ๒๐๐๑)

อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ และความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติ รวมทั้งเป็นความต้องการที่บุคคลมีความสุขต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ต่อความสำเร็จของงานที่มอบหมาย เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบแวดล้อม และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน เมื่อได้รับการ ตอบสนอง ความต้องการต่าง ๆ เหล่านั้น จะส่งผลต่อความคาดหวัง เป้าหมายในอนาคตและทำให้เกิดแนวทางการบริหารจัดการงานที่ดีเพิ่มขึ้น อันจะทำให้บุคลากรสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่วนความไม่พึงพอใจใน การทำงานนั้น จะมีความหมายในทางตรงกันข้าม ซึ่งอย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นอาจไม่มีวัน สิ้นสุด หากเมื่อมองย้อนกลับมาในองค์การ นั้นหมายความว่า ผู้บริหาร หัวหน้างานย่อมมีความคาดหวังที่จะให้ บัณฑิตสามารถปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มที่ กระตือรือร้น มุ่งพัฒนางานและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี จนทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสัมฤทธิ์ผล ทั้งหมดนี้ อาจหมายถึงคุณภาพการให้บริการ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการbinพลเรือน เมื่อเข้าสู่สถานประกอบการแล้ว เกือบทั้งหมดเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่ง สุวิมล คำย่อย (๒๕๕๕: ๑๔) ได้สรุปคุณภาพบริการไว้ว่าหมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ที่มีคุณลักษณะได้ตามมาตรฐาน ปราศจากข้อบกพร่องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (ซึ่งในที่นี้หมายถึงนายจ้าง) เมื่อลูกค้าซึ่งก็คือนายจ้างเกิดความพึงพอใจจะนำมาซึ่งข้อได้เปรียบระยะยาวหลายประการต่อสถาบันการbinพลเรือน ยกตัวอย่างเช่น เกิดการซื้อซ้ำ (Yi & La, ๒๐๐๓) ซึ่งหมายถึงมีโอกาสนจะพิจารณาผู้สำเร็จการฝึกอบรมจากสถาบันการbinพลเรือนเข้าทำงาน เมื่อมีโอกา สเกิดการบอกต่อ และเกิดความจงรักภักดี (Campo & Yague, ๒๐๐๙) หมายความว่า ผู้บริหาร สถานประกอบการจะเกิดความเชื่อมั่นในการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการbinพลเรือน หรือมีความ เชื่อมั่นในฝีมือของผู้สำเร็จการฝึกอบรมจากสถาบันการbinพลเรือนด้วยเช่นกัน

๒.๔ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์การของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

ชัชวาล อรรถวงศ์ศุภพัทธ์. (๒๕๕๗). กล่าวว่า หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการ เปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นมองในแง่คุณภาพ การตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่กันไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการ สาธารณะ แม้ระบบราชการของเราหลายที่ผ่านมาจนปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตามแตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก 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) เป็นภาพแห่ง มิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และ คุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิง หน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ กล่าวคือ

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

๒. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึกได้จากคนที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ให้บริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันเวลาที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือใน ชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (๒๕๖๐) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ป๋ม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ป๋ม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๓) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ๑๐ ร้อยละ ๙๗.๓

ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๑)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๑)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๖)

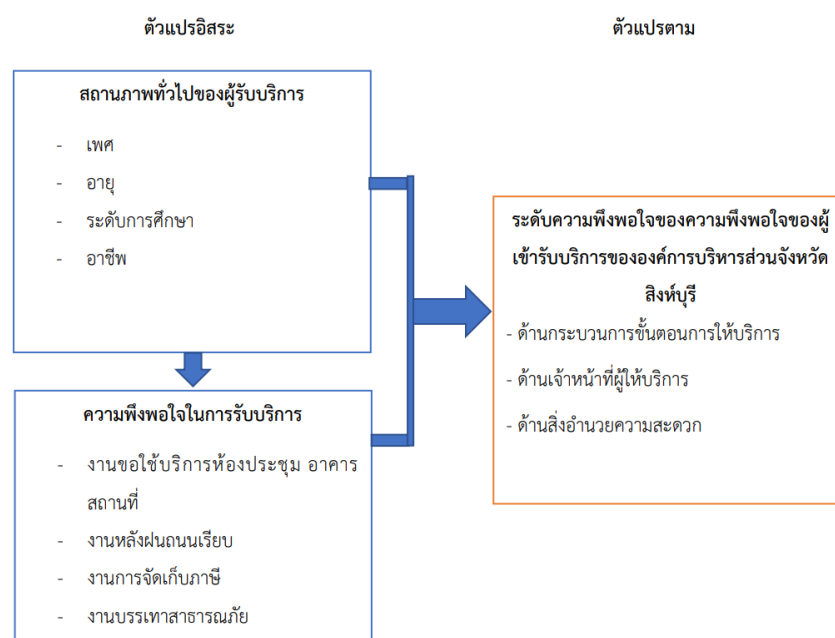
นภาพร สุนาสวน (๒๕๕๙) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และ ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้ บริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการ ไปยังคนที่ท่านรู้จัก

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (๒๕๕๙) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา ๒๕๕๘ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณาจารย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถและ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัย สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมี

ประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียนโดยรวม เช่น ความ สะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่น รอบบริเวณอาคารและความเพียงพอของ โต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และ รับรู้ เข้าใจ ถึงปัญหาของ นิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/ สัมมนาทาง วิชาการ/จัด อบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาค ในการ ให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบัน มีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมี กองทุน/ทุน สนับสนุน การศึกษา

๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้เป็นกรอบการ ดำเนินงานวิจัย ดังภาพ



บทที่ ๓

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับ ข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔ งานคือ

๑. งานขอใช้ห้องประชุม อาคาร สถานที่
๒. งานหลังฝนถนนเรียบ
๓. งานการจัดเก็บภาษี
๔. งานบรรเทาสาธารณภัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน ๒๐๕,๘๘๘ คน (เล่มแผนพัฒนาสถิติจังหวัดฉบับที่ ๒ ข้อมูล ณ.วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม ๒๕๖๔) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ เครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, ๑๙๗๐ อ้างถึงใน สุทธนู ศรีไสย์, ๒๕๕๑, หน้า ๑๓๒ -๑๓๓) และ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่ม ตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิจากประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการทั้งหมด ๓๐๐ คน จาก ๖ อำเภอของจังหวัด สิงห์บุรี ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอพรหมบุรี อำเภออินทร์บุรี อำเภอบางระจัน อำเภอท่าช้าง อำเภอกำแพงแสน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี 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 เมื่อ

๓.๓ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- ๑) ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพทั่วไปของประชาชนผู้มาขอรับบริการใน ๔ งาน
- ๒) ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ๓ ด้าน
 - ๑) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๔ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น ขั้นตอน ดังนี้

๑) ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางนำมา สร้าง ข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถามฉบับร่าง ทั้งนี้จะกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้ สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย

๒) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นมามีพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และ ประสบการณ์ทางด้านที่จะศึกษาเป็นผู้พิจารณาแบบสอบถามจำนวน ๓ ท่าน เพื่อดำเนินการหาคุณภาพ ของ เครื่องมือด้วยการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence – IOC) โดยการคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้น ในแต่ละข้อคำถามจะมีตัวเลือก ๓ กรณี ถ้าข้อคำถามนั้นมี ความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยอยู่ในระดับใช้ได้ ให้ค่าเป็น ๑ ถ้าไม่แน่ใจ ให้ค่าเป็น ๐ ถ้าใช้ ไม่ได้ให้ค่าเป็น -๑ หลังจากนั้นนำค่าที่ได้แต่ละข้อแทนลงในสูตร ดังนี้

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

โดย $\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผลการตัดสินในข้อคำถามนั้น จากผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การตัดสินความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

ถ้า $IOC > 0.50$ ถือว่า ข้อความถามนั้น วัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ถ้า $IOC \leq 0.50$ ถือว่า ข้อความถามนั้น วัดได้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.88 – 1.00

๓) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดสอบใช้(Pre-test) กับประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างของงานสำรวจครั้งนี้ จำนวน ๓๐ ชุด ซึ่งเป็นปริมาณการทดลองใช้อยู่ใน ระดับที่ยอมรับได้(Engel and Schutt, ๒๐๐๕)

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

๕) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้จริง

๓.๕ การรวบรวมข้อมูล

๑. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้สำรวจข้อมูลจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

๒. นำหนังสือแนะนำตัว พร้อมแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลทั้ง ๖ อำเภอของจังหวัดสิงห์บุรี

๓. ผู้สำรวจและผู้ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชน และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ มีความสมบูรณ์ จำนวน ๓๐๐ ชุด คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การประมวลผลข้อมูลเริ่มจากการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มา จากแบบสอบถามมาทำการแปลงรหัสเป็นตัวเลข (Code) และบันทึกที่รหัสลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ก่อนที่จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

๒) แบบสอบถามตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการ 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

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของรายการนั้น} \times ๑๐๐}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง ๕)

ผู้ประเมินได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ มิติด้าน คุณภาพ การให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี๒๕๖๔ มีเกณฑ์พิจารณาระดับ ความพึงพอใจดังนี้

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			๑๒๐ วัน		
	๑๐	๒๐	๓๐	๔๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	๑๑๐	๑๒๐
๑. จัดทำข้อเสนอด้านเทคนิค												
๒. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือเอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถามฉบับร่าง ทั้งนี้จะกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย												
๓. จัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ												
๔. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นมาพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะศึกษาเป็นผู้พิจารณาแบบสอบถามจำนวน ๓ ท่าน												
๕. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มที่สำรวจ และนำมาใช้												
๖. ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจฯ												
๗. ดำเนินการรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจฯ												
๘. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจที่ได้รับกลับมา												
๙. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล												
๑๐. จัดทำรายงาน												

กิจกรรม	๓๐ วัน			๖๐ วัน			๙๐ วัน			๑๒๐ วัน		
	๑๐	๒๐	๓๐	๔๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	๑๑๐	๑๒๐
๑๑. จัดทำรายงานฉบับ สมบูรณ์ (Final Report)												
๑๒. นำส่งผลสำรวจ												

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ได้ทำการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน ๔ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย โดยประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของภารกิจ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่อ งาน บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ได้ผลการศึกษาข้อมูล จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ ราย โดยได้ดำเนินการเก็บ รวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูลตามหลักทางสถิติและวิชาการ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ ๓ ด้าน

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

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

■ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๕๑	๕๐.๓๓
หญิง	๑๔๙	๔๙.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง ๔ งาน มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๓ และ เพศหญิง จำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๗

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๔	๔.๖๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๗๕	๒๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๙๒	๓๐.๖๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๗๘	๒๖.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๑	๑๓.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปีคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๗ รองลงมาคือ อายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปีคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ อายุ มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๗ และอายุ ๒๐ - ๓๐ ปีมีสัดส่วนน้อยที่สุด คือร้อยละ ๔.๖๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	๔	๑.๓๓
ประถมศึกษา	๒๔	๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๘	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๙	๑๙.๖๗
อนุปริญญา/ปวส.	๙๒	๓๐.๖๗
ปริญญาตรี	๖๖	๒๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๒.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๗ รองลงมาคือ ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๗ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ สูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓ และไม่ได้รับการศึกษามีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๑.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๓๖	๑๒.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔๒	๑๔.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๙	๑๙.๖๗
ธุรกิจส่วนตัว	๖๓	๒๑.๐๐
เกษตรกร	๕๕	๑๘.๓๓
รับจ้างทั่วไป	๔๑	๑๓.๖๗
อื่น ๆ ..ค้าขาย	๔	๑.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ รองลงมาคือเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๗ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๗ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และอาชีพค้าขาย มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๑.๓๓

■ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามงานของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามงานที่ขอใช้บริการ

งานที่ขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่	๗๕	๒๕.๐๐
๒. งานหลังฝนถนนเรียบ	๖๔	๒๑.๓๓
๓. งานการจัดเก็บภาษี	๗๖	๒๕.๓๓
๔. งานบรรเทาสาธารณภัย	๘๕	๒๘.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามงานที่ขอใช้บริการ โดยเป็น ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๒. งานหลังฝนถนนเรียบ จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๓

๓. งานการจัดเก็บภาษี จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๓

๔. งานบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓

- แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน ๔ งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีประกอบด้วย
 ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่
 ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ
 ๓. งานการจัดเก็บภาษี
 ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย

๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๒	๔๒.๓๓
หญิง	๔๓	๕๗.๖๖
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ ผู้ตอบแบบสอบถามงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ มีจำนวนทั้งสิ้น ๗๕ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๖ และเพศชาย จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๓๒.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๔	๓๒.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๑๖.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๖.๐๐
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๓๑-๔๐ ปี และอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ เท่ากัน และรองลงมาคือ อายุ ๕๑-๖๐ ปี และอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ เท่ากัน อายุ ๒๐-๓๐ ปี มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	๓	๔.๐๐
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๕	๒๐.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๕	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๓๐	๔๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๘.๐๐
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ เท่ากัน มัธยมศึกษาตอนต้นและสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ เท่ากัน และไม่ได้รับการศึกษา มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๒๗	๓๖.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๖.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๙	๑๒.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๒๐.๐๐
เกษตรกร	๙	๑๒.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๓	๔.๐๐
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาคือทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ เป็นพนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๐๐ เท่ากัน และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๔.๐๐

ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานขอใช้ห้อง ประชุมอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๕๕	๐.๕๐	๙๑.๐๐	๙	มากที่สุด	๓
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๕	๐.๕๐	๙๑.๐๐	๙	มากที่สุด	๓
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๓	๐.๕๐	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด	๓
๔. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๐	๙๑.๐๐	๙	มากที่สุด	๓
๕. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๔๖	๐.๔๘	๘๙.๒๐	๘	มากที่สุด	๔
๖. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับ เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก	๔.๖๓	๐.๕๑	๙๒.๖๐	๙	มากที่สุด	๑
๗. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	๔.๕๖	๐.๕๓	๙๑.๒๐	๙	มากที่สุด	๒
๘. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๕๐	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด	๓

ความพึงพอใจของในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๙. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๔.๕๓	๐.๕๓	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด	๓
๑๐. มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	๙	มากที่สุด	๒
รวม	๔.๕๗	๐.๔๗	๙๑.๔๐	๙	มากที่สุด	-
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการ ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	๙	มากที่สุด	๒
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๔.๖๑	๐.๔๙	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด	๑
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถ ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดได้	๔.๔๗	๐.๕๐	๘๙.๔๐	๘	มากที่สุด	๖
๔. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่						
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มา รับบริการด้วยความเสมอภาค	๔.๕๑	๐.๕๐	๙๐.๒๐	๙	มากที่สุด	๕
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับ ความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	๔.๕๓	๐.๕๐	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด	๔

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	๔.๕๑	๐.๕๐	๙๐.๒๐	๙	มากที่สุด	๕
๑๐. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ดูแล ผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จ สิ้นกระบวนการ	๔.๕๓	๐.๕๐	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด	๔
๑๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ ความสำคัญกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	๔.๕๑	๐.๕๐	๙๐.๒๐	๙	มากที่สุด	๕
๑๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความ ประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับ บริการ	๔.๕๑	๐.๕๐	๙๐.๒๐	๙	มากที่สุด	๕
รวม	๔.๕๓	๐.๔๐	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด	-
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. การจัดสถานที่มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๔
๒. สถานที่มีความสะอาด จัดเป็น สัดส่วน/บรรยากาศหน่วยงานมีความ ร่มรื่น	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	๙	มากที่สุด	๒
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิด สภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ ผู้เข้ามาใช้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๐	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด	๘
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความ สะดวกในการเดินทาง	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	๙	มากที่สุด	๗
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ /อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งาน	๔.๖๑	๐.๔๙	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด	๖
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวก ในการใช้งาน	๔.๖๕	๐.๔๘	๙๓.๐๐	๙	มากที่สุด	๓

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๗. มีการอำนวยความสะดวก และให้ ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	๙	มากที่สุด	๕
๘. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุด ปฏิบัติงาน	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๔
๙. มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความ ปลอดภัยของประชาชน	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๔
๑๐. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	๙	มากที่สุด	๑
๑๑. มีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	๙	มากที่สุด	๕
๑๒. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สะอาด เช่น ห้องน้ำ	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	๙	มากที่สุด	๗
รวม	๔.๖๓	๐.๓๙	๙๒.๖๐	๙	มากที่สุด	-

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขอใช้ห้องประชุม
อาคารสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง ๔.๔๖-๔.๖๓ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และ แปลผลข้อมูลได้
ดังนี้

ผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๑๐ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับ
เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก ($\bar{X}$ = ๔.๖๓) มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นใน
จุดเดียว, มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๕๖) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว, มีผัง

ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน, มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ, มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และ ได้รับการตรงตามความต้องการ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.53$) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.4๑-4.๖๑ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล ข้อมูลได้ดังนี้

ผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๑๒ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.61$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.60$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน อย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.55$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกาย สุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้มาขอรับบริการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับ บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.53$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ ในเรื่องที่ให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วย ความเสมอภาค, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ, เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความ ประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.51$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ ($= 4.47$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.๖๐-4.๖๘ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล ข้อมูลได้ดังนี้

ผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๑๒ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ที่ ปฏิบัติงานในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.68$) สถานที่มีความสะอาด จัดเป็นสัดส่วน/บรรยากาศหน่วยงานมีความ ร่มรื่น ($\bar{X} = 4.67$) มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.65$) การจัดสถานที่มี ความเหมาะสม และสะดวกต่อการให้บริการ, มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน และ มีความชัดเจน ของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน เท่ากัน ($\bar{X} = 4.64$)

มีการอำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ,มีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานในพื้นที่ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.67$) คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ใน สภาพที่ดีพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.61$) สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง, มีความพร้อม ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่นห้องน้ำ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.60$) มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิด สภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการตาม ($\bar{X} = 4.59$) ลำดับ

ภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน ขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๑๑ แสดงภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.47	91.40	9	มากที่สุด	๒
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.53	0.40	90.60	9	มากที่สุด	๓
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.39	92.60	9	มากที่สุด	๑
รวม	4.58	0.42	91.60	9	มากที่สุด	-

จากตาราง ๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี ๒๕๖๔ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ย รวมทุกด้านอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อจำแนกเป็นราย ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีปี ๒๕๖๔

๓.๑ สิ่งที่ควรปรับปรุงจาก การให้บริการงานขอใช้ห้องประชุม อาคาร สถานที่

๑) การให้บริการของงานขอใช้ห้องประชุม อาคาร สถานที่ มีการจัดการที่ดี ตรงกับ ความต้องการใช้บริการของประชาชน/หน่วยงาน แต่บางครั้ง เนื่องจากผู้มาใช้บริการของงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่มีความต้องการใช้สถานที่พร้อม ๆ กัน จึงต้องมีการพัฒนาการจัดการตารางการขอ ใช้ห้องให้ดีและเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการที่หลากหลายหน่วยงาน เช่น สามารถดูตารางการขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลด้านการจราจร โดยเฉพาะการจัด ระเบียบการจอดรถ ในช่วงที่มีการขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

๓.๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑) ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะให้กับผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึก และ plugged ในเรื่อง การคัดแยก

๔.๒ งานหลังฝนถนนเรียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการงานหลังฝนถนนเรียบจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๓	๖๗.๑๙
หญิง	๒๑	๓๒.๘๑
รวม	๖๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๒ ผู้ตอบแบบสอบถามงานหลังฝนถนนเรียบ มีจำนวนทั้งสิ้น ๖๔ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๑ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการงานหลังฝนถนนเรียบ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๓๑.๒๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖	๒๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๑๘.๗๕
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๒๕.๐๐
รวม	๖๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปีคิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ รองลงมาคือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ เท่ากัน และ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๑๘.๗๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานหลังฝนถนนเรียบ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	๘	๑๒.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๑๘.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๔	๓๗.๕๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๒	๑๘.๗๕
ปริญญาตรี	๘	๑๒.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๖๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้นและอนุปริญญา/ปวส.คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ เท่ากัน มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ประถมศึกษา และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ เท่ากัน

ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานหลังฝนนเรียบ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๐	๑๕.๖๓
ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๓๑.๒๕
เกษตรกร	๑๔	๒๑.๘๗
รับจ้างทั่วไป	๑๖	๒๕.๐๐
อื่น ๆ ...ค้าขาย	๔	๖.๒๕
รวม		๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๗ เป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือ ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๗ เป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือ ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ค้าขาย คิดเป็น ร้อยละ ๖.๒๕

ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานหลังฝนนเรียบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ความพึงพอใจของในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	๙	มากที่สุด	๔
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๙	๐.๕๐	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด	๕

ความพึงพอใจของในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๓
๔. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	๙	มากที่สุด	๑
๕. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	๒
๖. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับ เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มาก	๓
๗. มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	๔.๕๙	๐.๕๐	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด	๕
๘. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	๙	มากที่สุด	๖
๙. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	๙	มากที่สุด	๗
๑๐. มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพใน การ ให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	๒
รวม	๔.๖๒	๐.๓๑	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด	-
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการ ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	๕
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๖
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถ ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตาม ระยะเวลาที่กำหนดได้	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒๐	๑๐	มากที่สุด	๒
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่อง ที่ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	๙	มากที่สุด	๔

ความพึงพอใจของในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	๙	มากที่สุด	๘
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่	๔.๗๗	๐.๔๓	๙๕.๔๐	๙	มากที่สุด	๓
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มา รับบริการด้วยความเสมอภาค	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	๙	มากที่สุด	๔
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความ ต้องการของผู้มาขอรับบริการ	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	๙	มากที่สุด	๘
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๕๒	๐.๕๐	๙๐.๔๐	๙	มากที่สุด	๙
๑๐. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ดูแลผู้ มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น กระบวนการ	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒๐	๑๐	มากที่สุด	๑
๑๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ ความสำคัญกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	๙	มากที่สุด	๗
๑๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความ ประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	๙	มากที่สุด	๔
รวม	๔.๖๖	๐.๒๙	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	-
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. การจัดสถานที่มีความเหมาะสม และ สะดวกต่อการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	๙	มากที่สุด	๖
๒. สถานที่มีความสะอาด จัดเป็นสัดส่วน/ บรรยากาศหน่วยงานมีความร่มรื่น	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	๙	มากที่สุด	๖

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิด สภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้า มาใช้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๕	๙๕.๖๐	๙	มากที่สุด	๑
๔. สถานที่ที่จัดให้บริการมีความสะดวก ในการเดินทาง	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๓
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งาน	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	๙	มากที่สุด	๒
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวก ในการใช้งาน	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	๙	มากที่สุด	๕
๗. มีการอำนวยความสะดวก และให้ ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	๔.๕๓	๐.๕๐	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด	๗
๘. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุด ปฏิบัติงาน	๔.๕๒	๐.๕๐	๙๐.๔๐	๙	มากที่สุด	๘
๙. มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความ ปลอดภัยของประชาชน	๔.๕๓	๐.๕๐	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด	๗
๑๐. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	๙	มากที่สุด	๑
๑๑. มีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการ ปฏิบัติงานในพื้นที่	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	๙	มากที่สุด	๔
๑๒. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สะอาด เช่นห้องน้ำ	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	๙	มากที่สุด	๕
รวม	๔.๖๑	๐.๓๔	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด	-

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานหลังฝนถนนเรียบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 4.๕๖-4.๖๙ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และ แปลผลข้อมูลได้ ดังนี้

ผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุดทั้ง ๑๐ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.6๙$) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม, มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.6๖$) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน, มีระยะเวลาในการติดต่อ ขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก เท่ากัน ($\bar{X} = 4.6๖$) ขั้นตอนการ ให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.6๓$) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นต้นมี ความสะดวก รวดเร็ว, มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว เท่ากัน ($\bar{X} = 4.๕๙$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.๕๘$) ได้รับการ ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.๕๖$)ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.6๖$) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.๕๖-4.๘๖ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล ข้อมูลได้ ดังนี้

ผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๑๒ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่ เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ($\bar{X} = 4.๘๖$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความ รวดเร็วตาม ระยะเวลาที่กำหนดได้ ($\bar{X} = 4.๘๑$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการ ปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.๗๗$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ด้วยความเสมอภาค และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการเท่ากัน ($\bar{X} = 4.6๙$) เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.6๖$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.6๔$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญ กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.๕๘$) เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูล

อย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.56$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๒๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.52-4.78 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล ข้อมูลได้ดังนี้

ผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๑๒ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความ สะดชื่น แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ,มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.78$) คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อม ใช้งาน ($\bar{X} = 4.67$) สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.64$) ความพร้อมของ อุปกรณ์ / เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.64$) มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวกในการใช้ งาน, มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่นห้องน้ำ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.58$) การจัดสถานที่มี ความเหมาะสม และสะดวกต่อการให้บริการ, สถานที่มีความสะอาด จัดเป็นสัดส่วน/ บรรยากาศหน่วยงานมี ความร่มรื่น เท่ากัน ($\bar{X} = 4.56$) มีการอำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจใน เรื่องที่ขอรับบริการ, มีความ ชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของ ประชาชน เท่ากัน ($\bar{X} = 4.53$) และ มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

ภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน หลังแผนนเรียบ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๑๗ แสดงภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานหลังแผนนเรียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๓๑	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด	๒
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๐.๒๙	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	๑
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๓๔	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด	๓
รวม	๔.๖๓	๐.๓๑	๙๒.๖๐	๙	มากที่สุด	-

จากตาราง ๑๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานหลังแผนนเรียบขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี ๒๕๖๔ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ใน ระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อจำแนกเป็น รายด้าน ได้แก่
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับ แรก โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ ๔.๖๖ รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒
และอันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง que ควรปรับปรุงของงานหลังผ่นนเรียบ
เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีปี ๒๕๖๔

๓.๑ สิ่ง que ควรปรับปรุงจาก การให้บริการงานหลังผ่นนเรียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑) การให้บริการของงานหลังผ่นนเรียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีนั้น
ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย มีการปรับเกรดเส้นทางคมนาคม และ
กำจัดวัชพืชตามที่มีการร้องขอ หากแต่ในช่วงก่อนหน้าผ่นนอยากให้มีการนำเครื่องจักรมาขุดลอกคู คลองและ
กำจัดวัชพืชตามเส้นทางคูคลอง เพื่อรองรับน้ำฝน

๒) อยากให้แก้ไขน้ำท่วมขังเวลาฝนตก

๓.๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑) ควรสำรวจถนนในแต่ละพื้นที่เพื่อบูรณะซ่อมแซม เช่น การตีเส้นจราจรที่ซีด ไม่ชัดเจน
หรือถนนที่ทางอบจ.ทำไว้นานแล้วและเริ่มเป็นหลุมบ่อ

๔.๓ งานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑๘ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการงานการจัดเก็บภาษี
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๖	๔๗.๓๗
หญิง	๔๐	๕๒.๖๓
รวม	๗๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๘ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๖
และเพศชาย จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๙ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานการจัดเก็บภาษี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๑.๓๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๒๗.๖๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๑	๒๗.๖๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๓๔.๒๑
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๙.๒๑
รวม	๗๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๑ รองลงมาคือ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๓ เท่ากัน อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๑ และ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๑.๓๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๐ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานการจัดเก็บภาษี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	๑	๑.๓๒
ประถมศึกษา	๔	๕.๒๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๓๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๘	๑๐.๕๒
อนุปริญญา/ปวส.	๔๒	๕๕.๒๖
ปริญญาตรี	๑๙	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๓๒
รวม	๗๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๖ รองลงมาคือ ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ ไม่ได้รับการศึกษาและจบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น รวมทั้งจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๑.๓๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานการจัดเก็บภาษี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	-	-
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๔	๑๘.๔๒
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๐	๒๖.๓๒
ธุรกิจส่วนตัว	๒๘	๓๖.๘๔
เกษตรกร	๑๔	๑๘.๔๒
รับจ้างทั่วไป	-	-
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	๗๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔ รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒ และพนักงานรัฐวิสาหกิจกับเกษตรกรมีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๑๘.๒๔ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๒๒ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ความพึงพอใจของในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๖๑	๐.๔๙	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด	๕
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	๓
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘๐	๙	มากที่สุด	๑
๔. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้ บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘๐	๙	มากที่สุด	๑
๕. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	๙	มากที่สุด	๒
๖. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/ หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก	๔.๖๑	๐.๔๙	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด	๕
๗. มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	๔.๖๑	๐.๔๙	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด	๕
๘. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๔
๙. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๔
๑๐. มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพใน การ ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๐	๙๑.๐๐	๙	มากที่สุด	๖
รวม	๔.๖๕	๐.๒๕	๙๓.๐๐	๙	มากที่สุด	-

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๕๙	๐.๔๙	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด	๗
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	๙	มากที่สุด	๔
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	๙	มากที่สุด	๑
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	๓
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	๙	มากที่สุด	๒
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๕๙	๐.๔๙	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด	๗
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มา รับบริการด้วยความเสมอภาค	๔.๕๙	๐.๔๙	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด	๗
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับ ความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	๔.๖๒	๐.๔๙	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด	๕
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	๓
๑๐. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ดูแล ผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น กระบวนการ	๔.๕๗	๐.๕๐	๙๑.๔๐	๙	มากที่สุด	๘

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๑๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	๔.๕๙	๐.๕๐	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด	๗
๑๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความ ประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	๔.๖๑	๐.๔๙	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด	๖
รวม	๔.๖๒	๐.๒๒	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด	-
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. การจัดสถานที่มีความเหมาะสม และ สะดวกต่อการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๓
๒. สถานที่มีความสะอาด จัดเป็นสัดส่วน /บรรยากาศหน่วยงานมีความร่มรื่น	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	๙	มากที่สุด	๔
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิด สภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้า มาใช้บริการ	๔.๕๙	๐.๔๙	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด	๗
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวก ในการเดินทาง	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	๙	มากที่สุด	๑
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งาน	๔.๖๒	๐.๔๙	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด	๕
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวก ในการใช้งาน	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	๙	มากที่สุด	๘
๗. มีการอำนวยความสะดวก และให้ ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	๔.๖๑	๐.๔๙	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด	๖
๘. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุด ปฏิบัติงาน	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	๒
๙. มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความ ปลอดภัยของประชาชน	๔.๖๒	๐.๔๙	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด	๕

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๑๐. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ที่ ปฏิบัติงานในพื้นที่	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	๙	มากที่สุด	๔
๑๑. มีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๓
๑๒. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สะอาด เช่น ห้องน้ำ	๔.๕๓	๐.๕๐	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด	๙
๑๓. มีการอำนวยความสะดวกในการ ชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ออนไลน์ (TAX Online)	๔.๕๑	๐.๕๐	๙๐.๒๐	๙	มากที่สุด	๑๐
รวม	๔.๖๑	๐.๒๑	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด	-

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$
= ๔.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย อยู่
ระหว่าง ๔.๕๕-๔.๗๔ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และ แปลผล
ข้อมูลได้ดังนี้

ผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ
มากที่สุดทั้ง ๑๐ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่าง
ชัดเจน, มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ($\bar{X}$ = ๔.๗๔) มีการให้บริการ เป็นไปตามลำดับ
ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}$ = ๔.๗๐) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}$ =
๔.๖๖) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว, ได้รับบริการ ตรงตามความต้องการ
เท่ากัน ($\bar{X}$ = ๔.๖๔) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน, มีระยะเวลาในการ
ติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก และมีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้น
ในจุดเดียว เท่ากัน ($\bar{X}$ = ๔.๖๑) มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการ ให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๕๕) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.๕๗-4.๗๐ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล ข้อมูลได้ดังนี้

ผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๑๒ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความ รวดเร็วตาม ระยะเวลาที่กำหนดได้ ($\bar{X} = 4.70$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการ ปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.68$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ ให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.66$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.63$) เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการบริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความ ต้องการของผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.62$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.61$) เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็ม ใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่าง รอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความ เสมอภาค และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ ขอรับบริการเท่ากัน ($\bar{X} = 4.59$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น กระบวนการ ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๒๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.๕๑-4.๖๗ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล ข้อมูลได้ดังนี้

ผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๑๓ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.67$) มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.66$) การจัดสถานที่มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการ ให้บริการ และมีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.64$) สถานที่มี ความสะอาด จัดเป็นสัดส่วน/บรรยากาศหน่วยงานมีความร่มรื่น และมีความ ทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ที่ ปฏิบัติงานในพื้นที่ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.63$) คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพ ที่ดีพร้อมใช้งาน และ มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงาน ในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของ ประชาชน เท่ากัน ($\bar{X} = 4.62$) มีการอำนวยความสะดวก และ ให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.61$) มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) มี แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกใน

การใช้งาน ($\bar{X} = 4.58$) มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่นห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.53$) มีการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ออนไลน์ (TAX Online) ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ

ภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๒๓ แสดงภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.25	93.00	9	มากที่สุด	๑
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.62	0.22	92.40	9	มากที่สุด	๒
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.21	92.20	9	มากที่สุด	๓
รวม	4.63	0.23	92.60	9	มากที่สุด	-

จากตาราง ๒๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี ปี ๒๕๖๔ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และอันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานการจัดเก็บภาษีเพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีปี ๒๕๖๔

๓.๑ สิ่งที่ควรปรับปรุงจาก การให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี

๑) การให้บริการของงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีนั้น ทาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรมีบริการออกหน่วยบริการเสียภาษีออนไลน์ให้กับประชาชน/หน่วยงาน

๓.๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาของงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑) ควรให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องของรายได้และการเสียภาษีทั้งภาษีบุคคลธรรมดาของประชาชนที่มีรายได้ที่ต้องเสียภาษีและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว

๔.๔ งานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการงานบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๐	๔๗.๐๖
หญิง	๔๕	๕๒.๙๔
รวม	๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ และเพศชาย จำนวน ๔๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๕ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๐	๑๑.๗๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๑๑.๗๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๑	๓๖.๔๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๓๒.๙๔
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๗.๐๖
รวม	๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๗ รองลงมาคือ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๔ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี และอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ เท่ากัน และอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๗.๐๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๖ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	๑๒	๑๔.๑๒
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๙	๓๔.๑๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๒	๑๔.๑๒
อนุปริญญา/ปวส.	๒๓	๒๗.๐๕
ปริญญาตรี	๙	๑๐.๕๙
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๒ รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๕ ประถมศึกษา และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๒ เท่ากัน และ ปริญญาตรี มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๑๐.๕๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๗ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๙	๑๐.๕๙
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๘.๘๒
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๐	๒๓.๕๓
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
เกษตรกร	๑๘	๒๑.๑๘
รับจ้างทั่วไป	๒๒	๒๕.๘๘
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๘ รองลงมาคือเป็นพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๘ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๒ และรับราชการ มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือร้อยละ ๑๐.๕๙

ส่วนที่ ๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๒๘ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับที่
๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	๗
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๙	๐.๔๖	๙๓.๘๐	๙	มากที่สุด	๕

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับที่
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘๐	๙	มากที่สุด	๑
๔. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๐	๙	มากที่สุด	๕
๕. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๗๕	๐.๔๓	๙๕.๐๐	๙	มากที่สุด	๓
๖. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับ เอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	๙	มากที่สุด	๔
๗. มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒๐	๙	มากที่สุด	๒
๘. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๗๕	๐.๔๓	๙๕.๐๐	๙	มากที่สุด	๓
๙. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘๐	๙	มากที่สุด	๑
๑๐. มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ ในการ ให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	๙	มากที่สุด	๖
รวม	๔.๗๓	๐.๓๒	๙๔.๖๐	๙	มากที่สุด	-
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการ ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๒๐	๙	มากที่สุด	๕
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๔.๖๕	๐.๔๘	๙๓.๐๐	๙	มากที่สุด	๘
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถ ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดได้	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๖.๐๐	๑๐	มากที่สุด	๑
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญใน เรื่องที่ให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘๐	๑๐	มากที่สุด	๒

ความพึงพอใจของในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับที่
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกาย สุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	๙	มากที่สุด	๖
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๗.๔๐	๑๐	มากที่สุด	๔
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มา รับบริการด้วยความเสมอภาค	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๙
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับ ความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	๔.๖๕	๐.๔๘	๙๓.๐๐	๙	มากที่สุด	๘
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด	๗
๑๐. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจน เสร็จสิ้นกระบวนการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐	๑๐	มากที่สุด	๓
๑๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อขอรับ บริการ	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๒๐	๙	มากที่สุด	๕
๑๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความ ประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับ บริการ	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒๐	๑๐	มากที่สุด	๑
รวม	๔.๗๓	๐.๒๘	๙๔.๖๐	๙	มากที่สุด	-
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. การจัดสถานที่มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๓	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด	๔

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับที่
๒. สถานที่มีความสะอาด จัดเป็น สัดส่วน/บรรยากาศหน่วยงานมีความ ร่มรื่น	๔.๕๕	๐.๕๒	๙๑.๐๐	๙	มากที่สุด	๖
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิด สภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้ เข้ามาใช้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๐	๙๓.๔๐	๙	มากที่สุด	๒
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความ สะดวกในการเดินทาง	๔.๖๔	๐.๕๑	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๓
๕. คุณภาพและความทันสมัยของ ระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ใน สภาพที่ดีพร้อมใช้งาน	๔.๖๔	๐.๕๑	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด	๓
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวกในการใช้งาน	๔.๖๐	๐.๕๒	๙๒.๐๐	๙	มากที่สุด	๕
๗. มีการอำนวยความสะดวก และให้ ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	๔.๕๕	๐.๕๒	๙๑.๐๐	๙	มากที่สุด	๖
๘. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุด ปฏิบัติงาน	๔.๕๔	๐.๕๒	๙๐.๘๐	๙	มากที่สุด	๗
๙. มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความ ปลอดภัยของประชาชน	๔.๕๔	๐.๕๕	๙๐.๘๐	๙	มากที่สุด	๗
๑๐. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานใน พื้นที่	๔.๖๘	๐.๔๙	๙๓.๖๐	๙	มากที่สุด	๑
๑๑. มีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการ ปฏิบัติงานในพื้นที่	๔.๖๘	๐.๔๙	๙๓.๖๐	๙	มากที่สุด	๑
๑๒. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สะอาด เช่น ห้องน้ำ	๔.๖๒	๐.๕๑	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด	๔

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับที่
รวม	๔.๖๒	๐.๔๒	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด	-

จากตารางที่ ๒๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๗๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง ๔.๖๖-๔.๗๙ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๑๐ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน และ ได้รับการตรงตามความต้องการ เท่ากัน ($\bar{X}$ = ๔.๗๙) มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว ($\bar{X}$ = ๔.๗๖) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เท่ากัน ($\bar{X}$ = ๔.๗๕) มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก ($\bar{X}$ = ๔.๗๓) ขั้นตอนการ ให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ($\bar{X}$ = ๔.๗๒) มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพในการ ให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๖๗) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X}$ = ๔.๖๖) ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๗๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๖๔-๔.๘๖ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุดทั้ง ๑๒ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไป ด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มา ติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X}$ = ๔.๘๖) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ ให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๘๔) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น กระบวนการ ($\bar{X}$ = ๔.๘๐) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและ

มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.78$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.71$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.67$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.66$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.65$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.64$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.54-4.68 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล ข้อมูลได้ดังนี้

ผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง ๑๒ ข้อ โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ และมีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.68$) มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และคุณภาพและความทันสมัยของ ระบบ/อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน เท่ากัน ($\bar{X} = 4.64$) การจัดสถานที่มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการให้บริการ และมีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น ห้องน้ำ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.62$) มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.60$) สถานที่มีความสะอาด จัดเป็นสัดส่วน /บรรยากาศหน่วยงานมีความร่มรื่น และมีการอำนวยความสะดวก และให้ ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.55$) มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน และมีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ

ภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ ๒๙ แสดงภาพรวมการจัดอันดับของผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ					
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	คะแนน	ความหมาย	ลำดับ ที่
๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๓๒	๙๔.๖๐	๙	มากที่สุด	๑
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๒๘	๙๔.๖๐	๙	มากที่สุด	๑
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๔๒	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด	๒
รวม	๔.๖๙	๐.๓๔	๙๓.๘๐	๙	มากที่สุด	-

จากตาราง ๒๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี ๒๕๖๔ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน เมื่อจำแนกเป็นราย ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานบรรเทาสาธารณภัย เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีปี ๒๕๖๔

๓.๑ สิ่งที่ควรปรับปรุงจาก การให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑) การให้บริการของงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีนั้นทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรมีบริการออกหน่วยบริการรณรงค์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้ ประชาชนใช้ระบบการประกันภัยเพื่อเป็นเครื่องมือในการรองรับความเสี่ยงให้กับประชาชน/หน่วยงาน

๓.๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑) ควรให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องด้านความปลอดภัยเมื่อเกิดสาธารณภัยแก่ประชาชน/ หน่วยงานผู้ประกอบธุรกิจ

๒) จัดทำสถิติการบรรเทาสาธารณภัยที่พบและแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนของ ประชาชนที่พบเป็นประจำในแต่ละช่วง/เดือน เพื่อวางแผนป้องกันการเกิดเหตุซ้ำและลดความสูญเสีย ป้องกันบรรเทาความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ได้ทำการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน ๔ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ ๒. งาน หลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย โดยประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานบริการ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรีที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ของประชาชนในเขต องค์การ บริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจ ใน ๓ ด้าน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ดังนี้

๑) ความพึงพอใจด้านต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการ บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีและ ๓. เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทาง ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน

เครื่องมือในการวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง ๔ งาน มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๓ และ เพศหญิง จำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๗ ส่วนใหญ่ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปีคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๗ รองลงมาคือ อายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐

อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ อายุ มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๗ และอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือร้อยละ ๔.๖๖ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๗ รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๗ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ประถมศึกษา คิด เป็นร้อยละ ๘.๐๐ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓ และไม่ได้รับการศึกษามีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๑.๓๓ ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ รองลงมาคือเป็นพนักงาน บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๗ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๗ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และอาชีพค้าขาย มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๑.๓๓

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจใน ๓ ด้าน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ดังนี้

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

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ใน ๔ งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ ซึ่งผลการ ประเมินความพึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน โดยมีคะแนนความพึงพอใจ รายด้านดังนี้

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๒. งานหลังฝนนเรียบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานหลังฝนนเรียบ ซึ่งผลการประเมินความ พึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน โดยมีคะแนนความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ และอันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๓. งานการจัดเก็บภาษี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานการจัดเก็บภาษีซึ่งผลการประเมินความ พึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน โดยมีคะแนนความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับ แรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ และอันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๔. งานบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผลการประเมินความ พึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเท่ากับ ๙ คะแนน โดยมีคะแนนความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละงาน สามารถสรุปความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ตารางที่ ๓๐ แสดงลำดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานที่ขอใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ลำดับที่
๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๓
๒. งานหลังฝนถนนเรียบ	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๒
๓. งานการจัดเก็บภาษี	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๒
๔. งานบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๑
รวม	๔.๖๓	๙๒.๖๐	-

จากตารางที่ ๓๐ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสามารถเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อยได้ดังนี้

งานบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

งานหลังฝนถนนเรียบ และงานการจัดเก็บภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

ตารางที่ ๓๑ ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจ ๔ งาน

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่				งานหลังฝนถนนเรียบ				งานการจัดเก็บภาษี				งานบรรเทาสาธารณภัย				รวม			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	คะแนน
ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๕๗	๐.๔๗	๙๑.๔๐	๙	๔.๖๒	๐.๓๑	๙๒.๔๐	๙	๔.๖๕	๐.๒๕	๙๓.๐๐	๙	๔.๗๓	๐.๓๒	๙๔.๖๐	๙	๔.๖๔	๐.๓๔	๙๒.๘๐	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๕๓	๐.๔๐	๙๐.๖๐	๙	๔.๖๖	๐.๒๙	๙๓.๒๐	๙	๔.๖๒	๐.๒๒	๙๒.๔๐	๙	๔.๗๓	๐.๒๘	๙๔.๖๐	๙	๔.๖๔	๐.๓๐	๙๒.๘๐	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๓๙	๙๒.๖๐	๙	๔.๖๑	๐.๓๔	๙๒.๒๐	๙	๔.๖๑	๐.๒๑	๙๒.๒๐	๙	๔.๖๒	๐.๔๒	๙๒.๔๐	๙	๔.๖๒	๐.๓๔	๙๒.๔๐	๙
รวม	๔.๕๘	๐.๔๒	๙๑.๖๐	๙	๔.๖๓	๐.๓๑	๙๒.๖๐	๙	๔.๖๓	๐.๒๓	๙๒.๖๐	๙	๔.๖๙	๐.๓๔	๙๓.๘๐	๙	๔.๖๓	๐.๓๓	๙๒.๖๐	๙

๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ทั้ง ๔ งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้ง ๔ งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง ๔ งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีพบว่าปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่

- บางครั้ง เนื่องจากผู้มาใช้บริการของงานขอใช้ห้องประชุม อาคาร สถานที่ มีความต้องการใช้ สถานที่ พร้อม ๆ กัน ในการจัดประชุม สัมมนา อบรม ฯลฯ ควรมีระบบสารสนเทศในการจัดการตาราง การขอใช้ห้องประชุม อาคาร สถานที่ ให้เกิดความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการที่หลากหลายหน่วยงาน เช่น สามารถดูตารางการขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การจองใช้ห้องประชุมผ่าน ระบบออนไลน์

- ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลด้านการจราจร โดยเฉพาะการจัดระเบียบการจอดรถ ในช่วงที่มีการขอใช้ห้องประชุม อาคาร สถานที่

- ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะให้กับผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึก และปลูกฝังในเรื่องการคัดแยก

๒. งานหลังฝนตก

- ในช่วงหน้าฝน ฝนตก มีน้ำท่วมขังบางจุดทำให้ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด ควรมีการสำรวจก่อนหน้าฝนและต้องการให้มีการนำเครื่องจักรมาขุดลอกคูคลองและกำจัดวัชพืชตามเส้นทางคู คลอง เพื่อรองรับน้ำฝน ตลอดจนปรับเกรดเส้นทางที่เป็นหลุมเป็นบ่อเพื่อความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน

- ควรมีสำรวจถนนในแต่ละพื้นที่เพื่อบูรณะซ่อมแซม เช่น การตีเส้นจราจรที่ซีด ไม่ชัดเจน หรือ ถนนที่ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ ทำไว้นานแล้วและเริ่มเป็นหลุมบ่อ

๓. งานการจัดเก็บภาษี

- ประชาชนยังขาดความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องของหน้าที่และความจำเป็นที่ต้องเสียภาษี ดังนั้น ควรให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องของการรายได้และการเสียภาษีทั้งภาษีบุคคลธรรมดาของประชาชนที่มีรายได้ที่ ต้องเสียภาษี และผู้ประกอบการบางส่วน
- การให้บริการของงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ทางองค์การ บริหาร ส่วนจังหวัดฯควรมีบริการออกหน่วยบริการเสียภาษีออนไลน์ให้กับประชาชน/หน่วยงาน

๔. งานบรรเทาสาธารณภัย

- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีควรมีบริการออกหน่วยบริการณรงค์ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้ประชาชนใช้ระบบการประกันภัยเพื่อเป็นเครื่องมือในการรองรับความเสี่ยงให้กับประชาชน/ หน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการโดยตรงและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบประเด็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนถึงที่
- ควรให้ความรู้ ความเข้าใจด้านความปลอดภัยเมื่อเกิดสาธารณภัยแก่ประชาชน/หน่วยงาน ผู้ประกอบการ
- จัดทำสถิติการบรรเทาสาธารณภัยที่พบและแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่พบเป็นประจำในแต่ละช่วง/เดือน เพื่อวางแผนป้องกันการเกิดเหตุซ้ำและลดความสูญเสีย ป้องกันบรรเทา ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓. แนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ใน ๔ งาน ๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ (สำนักปลัดฯ) ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ (กองช่าง) ๓. งานการจัดเก็บภาษี (กองคลัง) ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย (กองช่าง) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการจัด ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีในด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน ชี้ให้เห็นถึงความ พึงพอใจของประชาชนต่อการ ขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีทั้ง ๔ งานและ ในภาพรวมซึ่ง อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และถึงแม้ว่าผลการประเมินในภาพรวม แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ยังคงต้องมีการ พัฒนาการจัดให้บริการอย่างให้มีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป ขณะเดียวกันควรมุ่งเน้นใน การพัฒนา ปรับปรุงการในการให้บริการในประเด็นที่ มีคะแนนความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นใน อนาคต หรือปรับการให้บริการตามสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่ เป็นปัจจุบันที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการใน เรื่องของการแพร่ระบาดของไวรัสCOVID-๑๙ ซึ่งจากการ สอบถามในด้านอื่น ๆ ที่ประชาชนต้องการให้

ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีดำเนินการเพื่อการพัฒนาการบริการงานขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรีพบว่าประชาชนชื่นชอบแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ดังนี้

- การจัดซื้อวัคซีนเป็นการจัดซื้อที่ดีมาก ประชาชนได้ประโยชน์
- การซื้อวัคซีนให้กับประชาชนนั้นว่าทำได้ดีมาก
- การจัดซื้อวัคซีนช่วยประชาชนดีมาก

และในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะที่ให้เกิดการพัฒนา ได้แก่

- อยากให้พัฒนาบุคคลให้อยู่ในระเบียบปฏิบัติ
- พัฒนาอบรมด้านมารยาท

๕.๓ ข้อเสนอแนะ และแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการทั้ง ๔ งาน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี ๒๕๖๔ คณะผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ดังนี้

๑. ประชาสัมพันธ์ในด้านภาพลักษณ์องค์กร โดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารที่เป็น Social network ให้กับผู้รับบริการ เน้นให้ทราบถึงการรับรู้ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรสร้างเครือข่ายกับผู้รับบริการ ผู้ขอใช้บริการฯ เพื่อกลายเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์องค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป เช่น กรณีการแพร่ระบาดของ COVID-๑๙ องค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ มีแผนการรับมือป้องกันช่วยเหลือประชาชนอย่างเร่งด่วนในการให้ได้รับการฉีดวัคซีน การจัดสรร จัดหาวัคซีนเพื่อความปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการเชื่อมั่นการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรีและมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร สุนาสวน (๒๕๕๙) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่ มาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือ บริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะ ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความ จงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้ บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับการจากการใช้บริการ ไปยังคนที่ท่านรู้จัก

๒. ทำการบูรณาการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ เพื่อสร้างความ เข้มแข็ง ร่วมทั้งสร้างเครือข่ายภาคประชาสังคม เพื่อเกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์กับการให้บริการในพื้นที่

๓. มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ให้เกิดองค์ความรู้อย่างลึกซึ้ง เข้าใจ ฐานและบริบทวิถีชีวิตของคนในพื้นที่อย่างแท้จริง และเกิดการปฏิบัติที่ถูกต้อง ตลอดจนมีการสรรหาเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการ ประชาชน อย่างต่อเนื่องและทันต่อเหตุการณ์

บรรณานุกรม

- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา ๒๕๕๘. รายงานวิจัยกองแผนงาน สำนักงาน อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). ประโยชน์และบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ ๗). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช.
- ไพศาล หวังพานิช. (๒๕๓๖). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทวีชัย สายศิลป์. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ ประเทศไทยศิริชัย กาญจนवासี. (๒๕๕๕). ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ ๓ กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพร สุนาสวน. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- สุวิมล ว่องวานิช. (๒๕๕๓). การวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน. กรุงเทพฯ. : พิมพ์ครั้งที่ ๑๓ โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Bedeian, Artur G. (๑๙๙๓). Management (๓rd ed.) Orlando: Harcourt Brace Javanavich College.
- Beach, D.S. (๑๙๖๕). Personnel Management of People at Work. New York: McMillan.
- จงกล ทองโณม. (๒๕๖๐). รูปแบบภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บังคับบัญชา. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.gotoknow.org/blog/jongkolt/๘๖๙๔๔>, สืบค้นเมื่อ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๔.
- ชไมพร คงโพธิ์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- พนาวรร คำเสมอ. (๒๕๖๒). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ กรมทางหลวง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชญา หอมหวล และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร . ๓๘ (๕). ๘๐-๙๘ . DOI: <https://doi.org/10.1๔๔๕๖/sujthai.๒๐๑๘.๔๕>.
- พัชรินทร์ ชาตะนาวิน. (๒๕๖๒). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พิตตินันท์ พันธ, พิรานันท์ จันทวิโรจน์, เคียงเดือน พิจิตรชุมพล, สมรัก รุ่งวัลลาภา, ธุณรัตน์ กระโจมแก้ว, มานะ ประสพศรี และยรรยง คุณโทถ. (๒๕๖๑). เรื่อง การเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน โอกาสบนความท้าทายของมหาวิทยาลัยไทย “ การประชุมวิชาการระดับชาติเชิงสร้างสรรค์ ราชมงคลกรุงเทพ วิชาการ ๒๕๖๑ ” ครั้งที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑ ณ โรงแรมชลจันทร์ พัทยา จังหวัดชลบุรี. หน้า ๔๗๗-๔๘๔.
- พูนฤดี สุวรรณพันธุ์. (๒๕๖๐). ทฤษฎีและพฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเวทีร์น.
- พัชรินทร์ ชาตะนาวิน. (๒๕๖๒). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ภัทรพร ชนะการณ. (๒๕๖๑). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล บางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- รายการชุดข้อมูลพื้นฐาน. (๒๕๖๔). เล่มแผนพัฒนาสถิติจังหวัดฉบับที่ ๒ จังหวัดสิงห์บุรี สืบค้นเมื่อ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๔ สืบค้นจาก https://drive.google.com/file/d/๑SyCTxiS_niLol๒-A๗๗zoly๗t_l๗ghA๘O/view
- สุกชาติ สิงห์สำโรง. (๒๕๖๒). เทคนิคการสร้างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์กับ องค์การ. Journal of Modern Learning Development ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑ ประจำเดือน มกราคม – มิถุนายน ๒๕๖๒.
- สุทธนู ศรีไธย์. (๒๕๕๑). กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑
- สุวิมล คำย่อย. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้าน หยก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี: งานวิจัยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านหยวก.
- สมพงศ์ รัตนพงษ์. (๒๕๕๘). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ศูนย์ข่าว SMM. ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลงกรณ์ มีสุทธา. (๒๕๕๑). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๑๓ . กรุงเทพฯ: สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น). ๓๑๒ หน้า.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี. (๒๕๖๔). สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔ สืบค้นจาก <https://www.singburipao.go.th/index/?page=newarticle๗๘๕๓๒๑๐>
- Bedeian, Arthur G. (๑๙๙๓). Management (๓ rd . ed.) Orlando: Harcourt Brace Javanavich College. Beach D.S. (๑๙๗๐). Personal: The management of people at work (๒nd ed). New York : Macmillan.
- Cascio, W. F. (๑๙๙๘). Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits.Boston, MA: Irwin, McGraw - Hill.
- consequences.Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Effectiveness”. Administative Science Quarterly. (Vol. ๓ ๒ , Dec, ๑๙๖๗).
- Reprinted in Gobson, et.al,op.cit., p. ๑๕๔

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ วิจัยความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจใน ๔ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย โดยสำรวจ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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 ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

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

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยแบ่งความต้องการออกเป็น ๕ ระดับ

มากที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับที่มาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับที่น้อย
ที่น้อยที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับที่น้อยที่สุด

ความพึงพอใจของในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
๕. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
๖. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก					
๗. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว					
๘. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
๙. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
๑๐. มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ					

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้					
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ					
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่					
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่					
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค					
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ					
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๑๐. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ					
๑๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
๑๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสถานที่มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการให้บริการ					

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. สถานที่มีความสะอาด จัดเป็นสัดส่วน/บรรยากาศหน่วยงานมีความร่มรื่น					
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ					
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง					
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน					
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน					
๗. มีการอำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ					
๘. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน					
๙. มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน					
๑๐. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ *๑๐. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ (สำหรับงานหลังฝนถนนเรียบและงานบรรเทาสาธารณภัย)					
๑๑. มีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ *๑๑. มีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่(สำหรับงานหลังฝนถนนเรียบและงานบรรเทาสาธารณภัย)					
๑๒. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่นห้องน้ำ					
๑๓. มีการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีผ่านระบบอินเตอร์เน็ตออนไลน์ (TAX Online) (เฉพาะงานการจัดเก็บภาษี)					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง that ควรปรับปรุงของงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

.....
.....

๒. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง that ควรปรับปรุงของงานหลังฝนถนนเรียบ

.....
.....

๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง that ควรปรับปรุงของงานการจัดเก็บภาษี

.....
.....

๔. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่ง that ควรปรับปรุงของงานบรรเทาสาธารณภัย

.....
.....

๕. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาการบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ