



รายงานผลจ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงาน
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีซึ่งเป็น
กระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่
ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จำนวน ๖ งานบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เสนอ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



รายงานผลจ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงาน
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีซึ่งเป็น
กระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่
ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จำนวน ๖ งานบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เสนอ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลของโครงการ “จ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จำนวน ๖ งานบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยมีเนื้อหาของรายงานประกอบด้วยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ๖ งาน ดังนี้

๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่
๒. งานหลังฝนถนนเรียบ
๓. งานการจัดเก็บภาษี
๔. งานบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)
๖. งานให้บริการสนามกีฬาสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ ๒๐๐ ปี) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี) ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่

โดยประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่

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

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี และผู้เกี่ยวข้องที่ได้สนับสนุนข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสำรวจเป็นอย่างดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี”ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง ๖ งาน มีจำนวนทั้งสิ้น ๔๘๐ คน งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๕ งานหลังฝนถนนเรียบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ งานการจัดเก็บภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ งานบรรเทาสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ และ งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรมบุรี) ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕

ภาพรวมของความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมทั้ง ๔ งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า งานบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ สำหรับอันดับสอง ได้แก่ งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ อันดับสาม ได้แก่ งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ อันดับสี่ ได้แก่ งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ อันดับห้า ได้แก่ งานการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ และงานหลังฝนถนนเรียบ มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖

ข้อเสนอแนะ และแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรมีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความน่าเชื่อถือให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
๒. ควรมีการพัฒนาและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานราชการอื่นๆ ภายในจังหวัดสิงห์บุรี
๓. ควรมีการทบทวนโครงการและแผนปฏิบัติการในการส่งเสริมและสนับสนุนความช่วยเหลือหน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรต่าง ๆ และประชาชน ภายในจังหวัดเพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณและก่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
๔. ควรมีการประชาสัมพันธ์ และชี้แจงข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีให้แก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยเฉพาะข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
๕. ควรมีการพัฒนาและส่งเสริมการประสานงานกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภายในจังหวัด ทั้งในส่วนผู้บริหาร และระดับผู้ปฏิบัติการ เพื่อร่วมกันบูรณาการพัฒนาสถานที่สำคัญ พิพิธภัณฑ์ และแหล่งท่องเที่ยว ให้เป็นที่รู้จัก และปรับปรุงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. การประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หน่วยงานที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ควรร่วมมือกับผู้นำชุมชนและหน่วยงานราชการอื่นๆ ในการจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์ร่วมกัน เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน เช่น การร่วมมือกับผู้นำชุมชน กำนันและผู้ใหญ่บ้าน ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้กับประชาชนในพื้นที่

ให้ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและรวดเร็ว รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากเครือข่ายเหล่านี้ ซึ่งจะเป็นข้อมูลให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ต่อไป

๒. ควรมีการพัฒนางานบริการ โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการลงพื้นที่เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การจัดกิจกรรมในพื้นที่ระดับตำบล การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ปรับกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนให้เป็นรูปธรรม และการเพิ่มช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงที่รวมถึงการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	ข
สารบัญภาพ	ค
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
เป้าหมาย	๒
ขอบเขตการวิจัย	๓
ขอบเขตด้านเวลา	๔
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	๔
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	๔
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๖
๒.๒ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	๑๖
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	๒๔
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๙
๒.๕ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๓๕
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๐
๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย	๔๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๓
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๕๓
๓.๓ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	๕๓
๓.๔ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย	๕๔
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕๔
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๕๕
๓.๗ แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้	๕๖
๓.๘ แผนการดำเนินงาน	๕๘

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่	๖๐
ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานหลังฝนถนนเรียบ	๖๗
ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการจัดเก็บภาษี	๗๕
ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบรรเทาสาธารณภัย	๘๒
ตอนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)	๙๐
ตอนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะฯ	๑๐๑
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปผลการศึกษา	๑๒๒
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๓๓
๕.๓ ข้อเสนอแนะ และแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๑๓๖
บรรณานุกรม	๑๓๘
ภาคผนวก	๑๔๓

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔-๑	แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่	๖๐
๔-๒	แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่	๖๒
๔-๓	แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่	๖๓
๔-๔	แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่	๖๕
๔-๕	แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ	๖๘
๔-๖	แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ	๖๙
๔-๗	แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ	๗๑
๔-๘	แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ	๗๓
๔-๙	แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี	๗๕
๔-๑๐	แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี	๗๗
๔-๑๑	แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี	๗๘
๔-๑๒	แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี	๘๐
๔-๑๓	แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย	๘๓
๔-๑๔	แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย	๘๔
๔-๑๕	แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย	๘๖
๔-๑๖	แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย	๘๘
๔-๑๗	แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)	๙๑

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔-๑๘	แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงาน ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)	๙๒
๔-๑๙	แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)	๙๔
๔-๒๐	แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานป้องกันการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)	๙๖
๔-๒๑	แสดงระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	๙๘
๔-๒๒	แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานให้บริการสนামกีฬา สวนสาธารณะ	๑๐๑
๔-๒๓	แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงาน ให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ	๑๐๓
๔-๒๔	แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการ สนามกีฬาสวนสาธารณะ	๑๐๕
๔-๒๕	แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานให้บริการ สนามกีฬาสวนสาธารณะ	๑๐๗
๔-๒๖	แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่ง ท่องเที่ยว	๑๐๙
๔-๒๗	แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ	๑๑๒
๔-๒๘	ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๑๑๓
๕-๑	แสดงลำดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๓๐
๕-๒	ข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๑๓๗

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	ต้นไม้ประจำจังหวัดสิงห์บุรี	๙
๒	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	๑๖
๓	โมเดล เคาน์ทีแนนซ์ของสตก	๒๓
๔	กรอบแนวคิดการวิจัย	๕๒

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีพื้นที่ครอบคลุมรับผิดชอบเขตพื้นที่ทั้งจังหวัด ฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๕ พ.ศ.๒๕๖๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙ และตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen – centered หรือ Customer-centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดีมีประสิทธิภาพที่ประชาชนพึงพอใจต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด

หลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ โดยวิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (สำนักงาน ก.พ.ร. ๒๕๔๙)

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์กร และโดยมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๔๖ มีมติเห็นชอบในหลักการ แนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้เสนอไว้ว่าทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการและทำข้อตกลงผลงานกับราชการและทำข้อตกลงกับผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล และจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลง โดยกำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการกิจ

และจากความคาดหวังของการปฏิรูป "ระบบราชการ" และ "ข้าราชการ" ได้แก่ (๑) ให้นหน่วยงานทำงานได้ผลสำเร็จสูง (๒) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (๓) มุ่งให้ประชาชนศรัทธาต่อระบบราชการ(๔) มุ่งบริการประชาชน (๕) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (๖) ส่วนราชการช่วยสนับสนุน

ภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็ง เป็นพื้นฐานรากหญ้าของการพัฒนาประเทศ ดังนั้นการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จึงจัดทำโครงการ “จ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จำนวน ๖ งานบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจใน ๓ ด้าน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ดังนี้

๑) ความพึงพอใจด้านต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการเข้ารับบริการของประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๓. เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

เป้าหมาย

๑. ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

๒. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ขอบเขตการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้เป็นโครงการ “สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จำนวน ๖ งานบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจตามกรอบการประเมิน ๖ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด๑๙) ๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะ

เฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ ๒๐๐ ปี (โบราณสถาน เตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี)

๒. ขอบเขตด้านประชากร

กำหนดขอบเขตการศึกษาจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชน ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๔๘๐ คน

๓. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ใน ๖ งาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี ในประเด็นการประเมิน ๓ ด้าน ดังนี้

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

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

๔.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ ๒ แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีต่องานให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในประเด็นการประเมิน ๓ ด้าน ดังนี้

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

(ทั้งนี้ แบบสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสำรวจประเภทเลือกตอบ แสดงความคิดเห็นและมาตราส่วน ประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating scale)

๔.๒ แบบสอบถามคำถามปลายเปิด

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

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

การแปลผลค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ มีช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐	แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐	แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐	แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐	แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐	แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๒ วิเคราะห์เนื้อหาของคำตอบส่วนแสดงความคิดเห็นโดยจัดเป็นหมวดหมู่และจัดลำดับความสำคัญ

ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการศึกษาในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ของประชาชนในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๒. สามารถนำผลการประเมิน ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนข้อเสนอแนะ ใช้เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการเข้ารับบริการประชาชนต่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๓. เป็นข้อมูลแนวทางให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีสามารถนำไปกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนา เพื่อมุ่งสู่การเป็นหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการและนำไปสู่การเป็น smart city ในอนาคต

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีในงานให้บริการ ๖ งาน ได้แก่ ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด๑๙) ๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น มีอำนาจหน้าที่ในการประสานและร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น รวมตลอดทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตพื้นที่ของตน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง ตำแหน่งผู้รับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด.

ผู้บริหารท้องถิ่น หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับเลือกตั้ง หรือแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นให้ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี

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

งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน ๖ งาน ได้แก่ สำรวจใน ๖ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด๑๙) ๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี)

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิง เปรียบเทียบ และอภิปรายผล ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการศึกษาดังกล่าวโดยทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดสิงห์บุรีและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
- ๒.๒ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๕ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดสิงห์บุรีและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ข้อมูลจังหวัดสิงห์บุรี

สมเด็จพระนเรศวรมหาราชทรงเล็งเห็นว่า " เมืองสิงห์บุรีเป็นเมืองใหญ่และเก่ามาก มีป้อมปราการ วั่ง วัดมหาธาตุและของสำคัญคือ พระนอนจักรสีห์ ใหญ่กว่าพระนอนองค์อื่นๆ ในเมืองไทยทำเป็นแบบพระนอนอินเดียเหมือน เช่น ที่ถ้ำเมืองยะลา เมืองสิงห์บุรีเรียกชื่อต่างๆ ดังนี้ เมืองสิงห์ราช เมืองสิงห์ราชเป็นเมืองตั้งอยู่ริมแม่น้ำจักรสีห์ อันเป็นลำน้ำใหญ่ ห่างจากแม่น้ำเจ้าพระยา ๒๐๐ เส้น เพราะแม่น้ำจักรสีห์ต้นขึ้นเมืองสิงห์จึงกลายเป็นเมืองลี้ลับ "

ด้วยเหตุนี้ เมืองสิงห์บุรี จึงมีการโยกย้ายเมืองไปตามสภาพลำน้ำสำคัญหลายแห่ง คือ ตัวเมืองเดิมตั้งอยู่ทางแม่น้ำจักรสีห์ บริเวณใกล้หน้าวัดพระธาตุ ต่อมาย้ายเมืองไปตั้งทางแควแม่น้ำน้อย ที่ตำบลโพสังโฆ อำเภอบางระจันได้วัดสิงห์ลงมา ครั้งเมื่อกรุงศรีอยุธยาเสียกรุงแก่พม่า ในปี พ.ศ. ๒๓๑๐ ก็ย้ายมาตั้งทางต้นแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งขณะนั้นเรียกว่า ปากน้ำโพ ตำบลบางมัญและครั้งหลังสุดได้ย้ายไปตั้งที่ ตำบลบางพุทรา อำเภอสิงห์บุรี ในปัจจุบัน และจากหลักฐานทางประวัติศาสตร์พบว่าเมืองอินทร์บุรี เมืองพรหมบุรี และเมืองสิงห์บุรี มีอยู่แล้วตั้งแต่สมัยเริ่มสร้างกรุงศรีอยุธยาเส้นหนึ่งของเมืองสิงห์บุรี อีกอย่างคือ การตั้งชื่อถนนหนทางในเมือง เป็นชื่อวีรชนบ้านบางระจันทั้งสิ้น เช่น ถนนนายแท่น ถนนนายอิน ถนนนายเมือฉัตรสุนทรค์ เป็นต้น นอกจากนี้สิงห์บุรีเป็นเมืองที่มีวัดมากมายทั้งเก่าและใหม่ต่างยุคต่างสมัยกัน

ที่ตั้งและอาณาเขต จังหวัดสิงห์บุรีตั้งอยู่ทางภาคกลางตอนบน ระหว่างเส้นละติจูด ๑๔ องศา ๔๓ ลิปดา ถึง ๑๕ องศา ๖ ลิปดาเหนือ เส้นลองจิจูดที่ ๑๐๐ องศา ๑๑ ลิปดาตะวันออก อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ ๑๔๐ กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งสิ้น ๘๒๒.๔๗๘ ตารางกิโลเมตร หรือ ๕๑๔,๐๔๙ ไร่

ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่ออำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท และอำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ทิศตะวันออก ติดต่อ
อำเภอบ้านหมี่ อำเภอท่าเรือ จังหวัดลพบุรี ทิศใต้ ติดต่ออำเภอไชโย อำเภอโพธิ์ทอง อำเภอแสวงหา จังหวัด
อ่างทอง ทิศตะวันตก ติดต่ออำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท และอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศ พื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา และมีแม่น้ำน้อยไหลผ่าน
บริเวณตอนใต้ของจังหวัดเหมาะสำหรับการทำสิกรรม สิ่งหีบเป็นที่ราบลุ่ม และพื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้น ซึ่งเกิด
ตะกอนการทับถมของตะกอนริมแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเวลานาน มีแม่น้ำไหลผ่าน ๓ สาย คือ แม่น้ำเจ้าพระยา
แม่น้ำน้อย และแม่น้ำลพบุรี นอกจากนี้ยังมีลำน้ำสายอื่นๆ คือ ลำแม่ลา ลำการ้อง ลำเชียงราก และลำโพธิ์ชัย
ไม่มีพื้นที่เป็นภูเขา ป่าไม้ และไม่มีแร่ที่สำคัญ ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปแบ่งออกเป็นฤดูร้อน ตั้งแต่เดือน
กุมภาพันธ์ - เมษายน ฤดูฝน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - ตุลาคม ฤดูหนาวตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน - มกราคม
การคมนาคม จังหวัดสิงห์บุรี มีทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงจังหวัดสามารถเดินทางได้โดยสะดวก ถนนสาย
หลักที่สำคัญได้แก่ ๑. หมายเลข ๓๒ สายเอเชียแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑ ที่อำเภอบางปะอิน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผ่านจังหวัดอ่างทอง ถึง จังหวัดสิงห์บุรี ๒. หมายเลข ๓๐๙ สายอ่างทอง - ชัยนาท
เป็นเส้นทางที่เริ่มต้นจากกรุงเทพฯ ผ่านพระนครศรีอยุธยา -อ่างทอง - สิงห์บุรี - ชัยนาท ๑.หมายเลข ๓๑๑
สายลพบุรี - สิงห์บุรี เชื่อมต่อจากทางหลวง ๓๐๙ ที่จังหวัดสิงห์บุรี ๒.หมายเลข ๑๑ จากอำเภออินทร์บุรี -
พิษณุโลก เป็นเส้นทางผ่านอำเภอตากฟ้า อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
๓.หมายเลข ๓๐๓๙ สายสุพรรณบุรี - สิงห์บุรี โดยผ่านเส้นทางด้านอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
เข้าทางอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี นอกจากนี้ยังมีเส้นทางแยกจากทางหลวง การบริการรถโดยสาร
ประจำทางของจังหวัดสิงห์บุรี มีให้บริการ ๒ ประเภท คือ รถโดยสารปรับอากาศ ชั้น ๒ และรถโดยสารปรับ
อากาศ ชั้น ๑ ซึ่งมีเส้นทางหลัก คือ กรุงเทพฯ - สิงห์บุรี , กรุงเทพฯ - อำเภอวัดสิงห์ และกรุงเทพฯ - อำเภอหันคา
ซึ่งผ่านจังหวัดสิงห์บุรี ประชาชน จากประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม
พ.ศ. ๒๕๕๕ มีราษฎรจังหวัดสิงห์บุรี รวม ๒๑๓,๒๑๖ คน แยกเป็นชาย จำนวน ๑๐๑,๗๔๓ คน และหญิง
จำนวน ๑๑๑,๔๗๓ คน การเกษตร จังหวัดสิงห์บุรีมีพื้นที่ทั้งหมด ๕๑๔,๐๔๙ ไร่ มีพื้นที่อยู่ในเขตชลประทาน
๔๒๙,๕๑๒ ไร่ คิดเป็นร้อยละ 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

ต้นไม้ประจำจังหวัดสิงห์บุรี



ภาพที่ ๑ ต้นไม้ประจำจังหวัดสิงห์บุรี

ที่มา : <https://www.forest.go.th/nursery>

มะกล่ำต้น

พันธุ์ไม้พระราชทานเพื่อปลูกเป็นมงคล จังหวัดสิงห์บุรี

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Adenanthera pavonina* L.

วงศ์ LEGUMINOSAE-MIMOSOIDEAE

ชื่อสามัญ Red sandalwood tree, Coralwood tree, Sandalwood tree,
Bead tree

ชื่ออื่น มะกล่ำตาช้าง มะหัวแดง มะหัวโหลแดง

ไม้ต้น ผลัดใบ สูง 10-20 เมตร เปลือกเรียบ หรือแตกเป็นสะเก็ดสีน้ำตาลปนเทา ใบประกอบแบบขนนกสองชั้น เรียงสลับ ใบประกอบย่อย 1-6 คู่ ใบย่อยมี 6-16 คู่ เรียงสลับ รูปรีหรือแกมรูปไข่ กว้าง 0.6-2.2 เซนติเมตร ยาว 1-4 เซนติเมตร ปลายใบแหลมหรือกลม โคนใบมนหรือกลม ช่อดอกแบบกระจุก ช่อแขนงแบบข้อเชิงลด กลีบหาวกระรอก ดอกขนาดเล็ก สีขาวนวลหรือสีเหลืองอ่อน กลีบดอก 5 กลีบ เกสรเพศผู้ 10 อัน รังไข่อยู่เหนือวงกลีบ ผลเป็นฝักแบน บิดงอคล้ายฝักมะขามเทศ กว้าง 1.2 เซนติเมตร ยาว 12-20 เซนติเมตร แห้งแล้วแตก เมล็ดสีแดง รูปรีเกือบกลม เส้นผ่านศูนย์กลางประมาณ 8 เซนติเมตร

เขตการกระจายพันธุ์ เข้าใจว่ามีถิ่นกำเนิดในออสเตรเลีย แต่นิยมนำมาปลูกทั่วไปในเอเชียเขตร้อน รวมทั้งไทย

นิเวศวิทยา ขึ้นกระจายในป่าเบญจพรรณ พบทุกภาค ยกเว้นภาคใต้ อาจกระจายพันธุ์มาจากต้นที่นำมาปลูก

ขยายพันธุ์ โดยเมล็ด

ประโยชน์ เนื้อไม้ ใสบดกแตงค่อนข้างยาก ใช้ในการก่อสร้างภายใน ใบรับประทานแก้ปวดข้อ แก้ก้อนรังและบิด เมล็ด บดเป็นผงดับพิษ รักษาแผลที่เกิดจากหนองและฝี ใบและเมล็ด แก้วริดสีดวงทวาร

ส่วนเพาะชำกล้าไม้ สำนักส่งเสริมการปลูกป่า

อำนาจหน้าที่ของ อบจ.

๑. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ (แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๕๒)

มาตรา ๔๕ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้ (๑) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย (๒) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด (๓) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (๔) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น (๕) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น (๖) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๘ เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล (๗) คຸ້ມครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๗ ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (๘) จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (๙) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มาตรา ๔๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง มาตรา ๔๘ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นอื่นโดยเรียกค่าบริการได้ โดยตราเป็นข้อบัญญัติ มาตรา ๕๐ การดำเนินการกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์อาจทำได้ โดยการตราเป็นข้อบัญญัติ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๒. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. ๒๕๔๒

มาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๖ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด (๒) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (๓) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (๔) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (๕) การคຸ້ມครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๖) การจัดการศึกษา (๗) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (๘) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (๙) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม (๑๐) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม (๑๑) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

รวม (๑๒) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ (๑๓) การจัดการและดูแลสถานีส่งทั้งทางบกและทางน้ำ (๑๔) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (๑๕) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ (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) การส่งเสริมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (๒๘) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติหรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (๒๙) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด มาตรา ๒๑ บรรดาอำนาจและหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐตามกฎหมายรัฐธรรมนูญอาจมอบอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนได้ ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในมาตรา 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) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง (๓) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่องหรือ มีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมากกว่า ๑ แห่งขึ้นไป ข้อ ๒ ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ (๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพื่อนำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลย์และคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ (๒) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่หรือมีการ เกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด (๓) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นใน จังหวัด (๔) การส่งเสริมจารีต ประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน และพาณิชย์กรรมของ จังหวัด (๕) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำหน้าที่ เป็นองค์กรหลักในการกำจัดการมูลฝอย สิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวมให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นในจังหวัด (๖) ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด (๗) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ใน แผนปฏิบัติ การกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจถ่ายโอนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ที่ต้องทำ” ข้อ ๓ การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การสนับสนุนให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะกระทำได้ในกรณีที่เร่งด่วนและจำเป็นหากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิด ความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน การให้การสนับสนุนแก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปใน ลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะ ของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของ หรือการเข้า ไปดำเนินการแทน ข้อ ๔ หากมีปัญหา ข้อขัดข้อง ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดตามที่กำหนด ไว้ในข้อ ๑ ข้อ ๒ และ ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่ในการวินิจฉัยและ ดำเนินการตามประกาศนี้

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

ให้ยกเลิกวรรคหนึ่งและวรรคสองของข้อ ๓ ของประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๔๖

๕. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์ใน การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การ บริหารส่วนตำบลในการให้บริการสาธารณะ ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

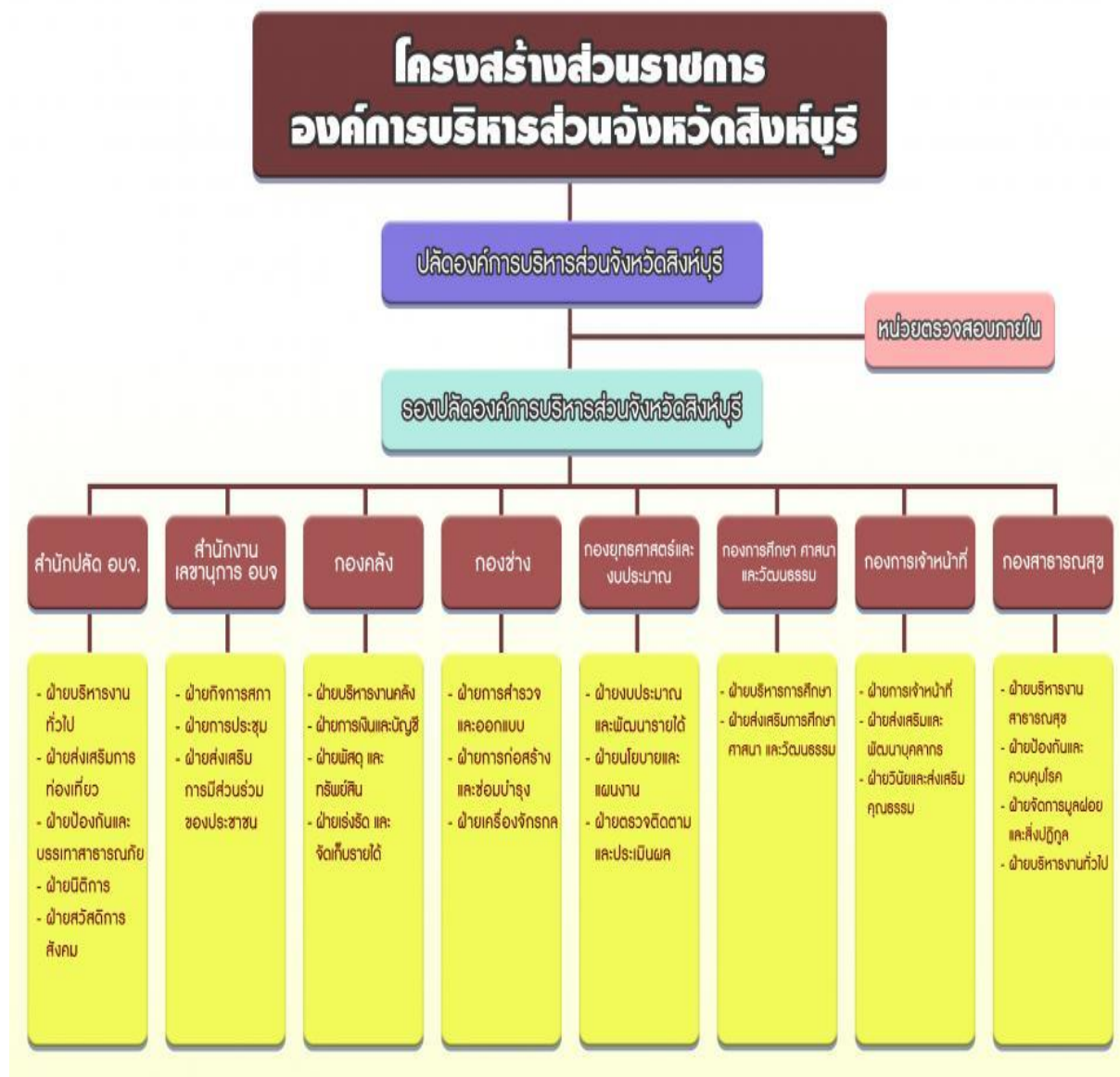
ข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล อาจสนับสนุนงบประมาณ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในจังหวัดในภารกิจด้านการศึกษาหรือ ด้านการสาธารณสุขได้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ ภารกิจอื่นนอกจากภารกิจด้าน การศึกษาหรือด้านการสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคหนึ่งจะสนับสนุนได้ เมื่อได้รับ

ความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการอำนวยการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นรายกรณีไป ข้อ ๒ การสนับสนุนงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑ จะกระทำได้อันเมื่อ (๑) ภารกิจที่จะสนับสนุนจะต้องเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้สนับสนุน (๒) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุน ต้องกำหนดโครงการอันเป็นภารกิจหลักของตนเองตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กำหนดไว้ใน งบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเสียก่อน แล้วจึงสนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ (๓) การให้การสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ต้องคำนึงถึงสถานะทาง การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนด้วย ข้อ ๓ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนเสนอโครงการที่จะขอรับการสนับสนุน ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ให้การสนับสนุนแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งเหตุผลและรายละเอียดว่าโครงการมีงบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินการและมีความจำเป็นต้อง ได้รับการสนับสนุน การเสนอขอรับการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่ขอรับการสนับสนุนต้องแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในโครงการที่เสนอ โดยแบ่งส่วนที่ ผู้รับการสนับสนุนมีงบประมาณของตนเองและส่วนที่จะขอรับการสนับสนุนให้ชัดเจน ข้อ ๔ เมื่อองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นผู้สนับสนุนเห็นสมควรสนับสนุนโครงการตามข้อ ๓ ให้นำโครงการนั้นบรรจุไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายประจำปีหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน และมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามโครงการโดยด่วนจะไม่ ดำเนินการตามวรรคหนึ่งก็ได้ แต่ให้รายงานการ สนับสนุนดังกล่าวต่อคณะอนุกรรมการอำนวยการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับ จังหวัดทราบด้วย ข้อ ๕ การสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้สนับสนุนเป็นเงิน บุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ และปรับปรุง ซ่อมแซม หรือก่อสร้างอาคาร ตลอดจนสิ่งก่อสร้างอื่น ได้ไม่เกินร้อยละสิบของรายได้ ของปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐ การคำนวณวงเงินงบประมาณตามวรรคหนึ่ง ให้รวมถึงงบประมาณที่สนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือ หน่วยงานอื่นของรัฐ ในเขตจังหวัดด้วย การสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง จะสนับสนุนโดยใช้งบประมาณของตนและดำเนินการแทนก็ได้ ข้อ ๘ กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด มีความจำเป็นต้องสนับสนุนงบประมาณในโครงการใดเกินอัตรา หรือไม่อาจดำเนินการ ตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ ๕ ข้อ ๖ และข้อ ๗ ให้เสนอต่อคณะอนุกรรมการ อำนวยการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติเป็นราย กรณีไป

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

ให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ร่วมดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ๑. จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร ๒. กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ๓. บำบัดน้ำเสีย ๔. บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๕. วางผังเมือง ๖. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นทางหลวงชนบทตามกฎหมายว่าด้วย ทางหลวง ๗. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ ๘. จัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ และตลาด ๙. ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ๑๐. รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ๑๑. จัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนา และบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๑๒. จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา สถานพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมสำหรับราษฎร ๑๓. จัดให้มีการส่งคมนาคมและการสาธารณสุข ๑๔. ป้องกันและบำบัดรักษาโรค ๑๕. จัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล ๑๖. ส่งเสริมการท่องเที่ยว ๑๗. ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ ๑๘. กิจการที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนา อบจ.



ภาพที่ ๒. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๒.๒ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรียังเป็นหน่วยงานที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีวิสัยทัศน์ว่า “สิงห์บุรี คนดี เมืองน่าอยู่” และมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการทำความเข้าใจความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความหมายของการประเมิน ตัวบ่งชี้ เกณฑ์ และมาตรฐาน รวมทั้งแนวคิดของการประเมินผลการปฏิบัติงาน แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ ๒ คำ ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้เองนักประเมินจึงให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, ๑๙๗๕: ๒๖ – ๒๗) นอกจากนี้ในทัศนะของการประเมินในด้านต่างๆ ก็มีการให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน นักจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, ๑๙๘๓: ๑๕) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้านจิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ Assessment of Men ซึ่งตีพิมพ์ในปีค.ศ. ๑๙๘๔ ในหนังสือรายงานกิจการของสำนักงานบริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำหน้าที่คัดเลือกชายฉกรรจ์ให้กับองค์กรพิเศษระหว่างสงครามโลกครั้งที่ ๒ ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและปริมาณการเรียนรู้การสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่างๆ เช่น การมอบหมายงานให้ทำการประเมินโครงการเกี่ยวกับการเรียนการสอน การใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐานเป็นต้น (Page, Thomas & Marshall, ๑๙๗๗: ๒๖) ซึ่งนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Provus (๑๙๗๑) การประเมินคือ การวัด (Measurement) ในระยะแรก “การวัด” และ “การประเมิน” ถือเป็นสิ่งที่มีความหมายเดียวกันเนื่องจากการประเมินเป็นศาสตร์ที่มีแหล่งกำเนิดมาจากศาสตร์แห่งการวัดในด้านหนึ่งการนิยามว่าการประเมินคือ การวัด มีข้อดีในแง่ที่ทำให้การประเมินมีความเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นศาสตร์ที่มีความเป็นปรนัย และความเที่ยงตรง อย่างไรก็ตามก็ตีผลเสียที่ตามมาคือนักประเมินมีบทบาทเป็นเพียง “นักเทคนิคการวัด” ที่มุ่งสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะของบุคคล การประเมินจึงผูกติดอยู่กับการตีความหมายของคะแนน ที่ได้จากเครื่องมือมาตรฐานของการวัดมากเกินไป ทำให้มองข้ามตัวแปรเชิงประเมินที่สำคัญ ที่ไม่สามารถใช้วิธีการเชิงปริมาณมาวัดเท่านั้น

Rossi and Freeman (๑๙๙๓: ๑๐๓) การประเมินคือ การช่วยการตัดสินใจ (Assistant in decision – making) กล่าวคือ การประเมินช่วยเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการบริหารงาน การประเมินจึงขยายขอบเขตนอกเหนือไปจากการประเมินมนุษย์ เช่น ประเมินโครงการทรัพยากร มาตรการดำเนินงาน เป็นต้น นอกจากนั้นความต้องการในการทำนายหรือคาดการณ์ (needs of forecasts) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความซับซ้อนและอาศัยเทคนิควิธีของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้ผู้ประเมินจำต้องให้ความสำคัญกับสมมติฐานที่ตั้งขึ้นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจหรือการคาดการณ์

Cronbach (๑๙๖๓) กล่าวเสริมนิยามดังกล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลของโครงการ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน รวมทั้งส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุงแก้ไข

Alkin (๑๙๖๙: ๒-๙) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงานสรุปสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม

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

Stufflebeam (๑๙๗๑) กล่าวว่า การประเมินเป็นการกำหนดปัญหาการเก็บรวบรวมข้อมูลและเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเพื่อให้การตัดสินใจนั้นเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

Scriven (๑๙๖๗) การประเมินคือ การตัดสินคุณค่า (Determining of worth or value) นิยามดังกล่าวถือเป็นนิยามกระแสหลัก (Mainstream) ของการประเมิน โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในการสังเกตและอาศัยหลักเหตุผล กล่าวอีกอย่างก็คือแนวคิดดังกล่าวถือว่า ถ้าผู้ประเมินมิได้ตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินถือว่าผู้ประเมินยังทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์ การประเมินเป็นกิจกรรมและวิธีการศึกษาเพื่อค้นหาคุณค่าของความจริงภายใต้บริบทของสังคมซึ่งมีความสลับซับซ้อนค่อนข้างมาก ฉะนั้นการประเมินจึงเป็นกระบวนการที่มีความละเอียดอ่อน และจะต้องอาศัยองค์ความรู้ในเชิงสหวิทยาการ (Inter- disciplinary) อาทิเช่น ปรัชญา วิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เป็นต้น

การให้ความหมายดังกล่าวสอดคล้องกับข้อสรุปของ Peter H. Rossi and Howard E. Freeman. (๑๙๙๓: ๕๔) ที่เสนอว่าทฤษฎีการประเมินและการศึกษาวิจัยคือ วิธีการศึกษาสังคมอย่างเป็นระบบภายใต้เทคนิคการวิจัยรวมทั้งการนำองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย (Several discipline) มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ตามแต่ละบริบท ไม่ว่าจะเป็น การกำหนดกรอบความคิดและการรับรู้ (Conceptualization) การออกแบบ (Design) การวางแผน (Planning) และการนำไปใช้ (Implementation)

สุวิมล ว่องวานิช (๒๕๔๔ : ๗) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลว่า หมายถึง การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ถูกวัดโดยการเทียบกับเกณฑ์ จุดเน้นของการประเมินจะอยู่ที่ความยุติธรรม และความเหมาะสมของเกณฑ์

ที่ใช้ในการตัดสินใจที่โปร่งใส และเปิดเผย นอกจากนี้การประเมินผลที่ดี ต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งได้มาจากกระบวนการวัดผลที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถให้ผลการวัดที่ถูกต้องสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

ศิริชัย กาญจนวาสี (๒๕๔๕ : ๒๑-๒๒) ได้นำเสนอพัฒนาการความหมายของ ประเมินและสรุปว่า ความหมายของการประเมินได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องเริ่มต้นจากความเข้าใจ ที่ว่าการประเมินเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Measurement-oriented) การประเมิน เป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่าง ๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research-oriented) การประเมินเป็นการ ตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objectives-oriented) การประเมินเป็นกา ช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Decision-oriented) การประเมินเป็นการเสนอสารสนเทศ แก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายอย่างลุ่มลึก (Description-oriented) และการประเมินเป็น การตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน (Judgment-oriented)

จากความหมายของการประเมินตามแนวคิดของนักวิชาการดังที่กล่าวมาแล้ว ข้างต้น จึงกล่าวได้ว่าการประเมิน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีมุ่ง ประเมินโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตัวบ่งชี้ (Indicators) ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการประเมินและมีความเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานดังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของตัวบ่งชี้ไว้ ดังนี้

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

สุวิมล ว่องวาณิช (๒๕๕๓) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ว่า คือสิ่งที่ถูกประเมิน ซึ่งเป็นตัวบ่งถึงความสำเร็จในการดำเนินงาน

ศิริชัย กาญจนวาสี (๒๕๔๕ : ๘๒) ได้ให้ความหมายว่า ตัวบ่งชี้ หรือ ตัวชี้วัด หมายถึง ตัวประกอบตัวแปร หรือ ค่าที่สังเกตได้ ซึ่งใช้บ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะของ ทรัพยากรการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่มีความผูกพันกับเกณฑ์และมาตรฐาน ซึ่งใช้เป็นตัวตัดสินความสำเร็จหรือคุณค่าของการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานที่ได้รับ ดังนั้น ตัวบ่งชี้จึงหมายถึง ลักษณะ หรือ คุณสมบัติหรือตัวแปร 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, ๑๙๙๒) Performance Assessment, Individual Assessment, Job Appraisal, Personnel Appraisal, Performance Appraisal (Torrington and Hall, ๑๙๘๗) คำต่าง ๆ เหล่านี้มีความหมายคล้ายคลึงกันแต่ในปัจจุบันคำ ที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้มากคือ “Performance Appraisal” ซึ่งตรงกับ ภาษาไทยว่า “การประเมินผลการปฏิบัติงาน”

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam. ๑๙๗๑) กล่าวว่า การประเมินเป็นการกำหนดปัญหาการเก็บรวบรวมข้อมูลและเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเพื่อให้การตัดสินใจนั้นเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

สคริฟเวน (Scriven. ๑๙๖๗) การประเมินคือ การตัดสินคุณค่า (Determining of worth or value) นิยามดังกล่าวถือเป็นนิยามกระแสหลัก (Mainstream) ของการประเมิน โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในการสังเกตและอาศัยหลักเหตุผล กล่าวอีกอย่างก็คือแนวคิดดังกล่าวถือว่า ถ้าผู้ประเมินมิได้ตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินถือว่าผู้ประเมินยังทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์

Bedeian (๑๙๙๓: ๗๐๙) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินว่าผู้ปฏิบัติงานกำลังปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

Beach (๑๙๗๐: ๒๕๗) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการ ประเมินอย่างเป็นระบบของบุคคลแต่ละราย โดยมองที่ผลการทำงานและศักยภาพการพัฒนาของเขา

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

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

ปีเตอร์เอชโรสซี และเฮาเวิร์ดอีฟรีแมน (Peter H. Rossi and Howard E. Freeman. ๑๙๙๓: ๕๔) กล่าวว่า วิชาทฤษฎีการประเมินและการศึกษาวิจัยคือ วิธีการศึกษาสังคมอย่างเป็นระบบภายใต้เทคนิคการวิจัย รวมทั้งการนำองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย (Several discipline) มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ตามแต่ละบริบท ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดกรอบความคิดและการรับรู้ (Conceptualization) การออกแบบ (Design) การวางแผน (Planning) และการนำไปใช้ (Implementation)

สรุปจากการศึกษาเอกสารของนักวิชาการชาวไทยและนักวิชาการชาวต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับ นิยามของการประเมินผล สรุปได้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูลของสิ่งใด สิ่งหนึ่ง เพื่อใช้ในการพิจารณาคุณค่าโดยวิธีดำเนินการต้องมีหลักเกณฑ์น่าเชื่อถือ

ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กรดังนี้คือ (Grote, ๑๙๙๖)

๑. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไรมีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่า มีส่วนใดที่ควรจะต้องแก้ไขและส่วนใดควรจะปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีอยู่แล้วก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

๒. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญ ต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต้องครมมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไรควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยน โอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้นหากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

หลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

การประเมินผลถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงาน/โครงการซึ่งหลังจากได้ ผ่านกระบวนการวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) และการประเมินผล(Evaluation) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวัดความส าเร็จของผลการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

๑. การติดตามผล (Monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินการจัดการสรร ทรัพยากร (input) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรในโครงการ (input) กับผลผลิต (output) ของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการจัดการติดตามผลเป็นเครื่องมือ ในช่วงการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งมอบปัจจัยการผลิต กำหนดการทำงาน การผลิตผลผลิต และการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้

๒. การประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance evaluation) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความก้าวหน้าของ โครงการหรือแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากร/ปัจจัยต่างๆ อย่างไร มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผน ตามขั้นตอน ตามกฎเกณฑ์ และตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามแผน วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย หรือไม่ อาจเป็นการประเมินผลระหว่างการทำงาน (On-going evaluation) เป็นการประเมินถึงผลผลิต (outputs) และผลลัพธ์ (outcomes) หรือ การประเมินผลภายหลังการทำงาน (Ex-post evaluation) เป็นการประเมินถึงผลลัพธ์ (outcomes) และผลกระทบ (impacts)

ธรรมชาติของการประเมินผล

Harris (๑๙๗๕: ๑๓๙) กล่าวว่า ธรรมชาติของการประเมินผลประกอบด้วยขบวนการ ๗ ขั้นตอน คือ

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

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies and Model)

ในค.ศ.๑๙๖๗ สคริฟเวนได้เขียนบทความชื่อ “The Methodology of Evaluation” ซึ่งสคริฟเวนได้นิยามการประเมินไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมิน เป้าหมายการประเมิน ก็คือ การตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมินการประเมินแบ่งเป็น ๒ ลักษณะ

๑. การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินงาน กิจกรรมที่บ่งชี้ถึงข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานนั้น ๆ ผลจากการประเมิน สามารถจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น จึงเรียกการประเมินดังกล่าวว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง

๒. การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมเสร็จสิ้นลงเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่าความสำเร็จของกิจกรรม หรือเพื่อเป็นแนวทางที่ดีไปใช้กับงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงเรียกการประเมินประเภทนี้ว่าการประเมินสรุปรวมนอกจากนี้ยังมีสิ่งสำคัญ ๒ ส่วนที่มีความสำคัญ คือ

๑. การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะของการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้างวิธีการ ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน ความเชื่อจากสาธารณชน รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ในการดำเนินงาน

๒. การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงาน/กิจกรรม หรือสิ่งอื่น ๆ แต่การประเมินในลักษณะนี้เป็นการประเมินผลกระทบหรือซึ่งเป็นผลที่มีต่อผู้รับบริการจากการดำเนินการประเมินความคุ้มค่าให้ความสนใจเกี่ยวกับผลของงาน หรือโครงการที่ให้ผู้รับบริการ

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสเตก (Stake's Concepts and Model of Evaluation)

การประเมินในทัศนะของ สเตก เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็นระบบ ระเบียบและมีความหมายในการประเมิน สเตกได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการประเมิน เรียกว่า โมเดลเคาน์ทิแนนซ์ (Stake's Countenance Model) ดังภาพประกอบ

	ความคาดหวัง (Intents)	สิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Observation)	มาตรฐาน (Standards)	การตัดสินใจ (Judgments)
หลักการ (Rational)		สิ่งที่นำหรือปัจจัยเบื้องต้น (Antecedents)		
		การปฏิบัติงาน (Transaction)		
		ผลผลิต (Outcomes)		
	เมตริกบรรยาย (Description Matrix)		เมตริกตัดสินใจคุณค่า (Judgments Matrix)	

ภาพที่ ๓ โมเดล เคาน์ทิแนนซ์ของสเตก

ที่มา : Stake, R.E. (๑๙๖๗). “Setting Standards for Educational Evaluators.”
Evaluation New no. ๒

โมเดลของสเตก มีมิติการประเมิน ๒ มิติคือ

๑. มิติในแนวดิ่ง

สิ่งนำ (Antecedents) หมายถึง ภาวะของสิ่งต่างๆ ที่เป็นอยู่ก่อน ก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามมา การปฏิบัติ(Transactions) หมายถึง ภาวะของการกระทำ การเคลื่อนไหว หรือการจัดกิจกรรมใด ๆ ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงาน

ผลผลิต (Outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการที่มีภาวะของการกระทำในโครงการ

๒. มิติในแนวนอน

๒.๑ ส่วนของการบรรยาย หมายถึง ภาวะที่ได้เกิดขึ้นจริงหรือต้องการจะให้เกิดขึ้นโดย สามารถสังเกตได้ภาวะในส่วนของการบรรยาย สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อยได้ ๒ ส่วนคือ

๒.๑.๑ ความมุ่งหมายหรือความประสงค์ที่คาดหวัง หรือที่วางแผนไว้เพื่อต้องการให้ เกิดขึ้น

๒.๑.๒ ผลหรือสิ่งที่สังเกตได้จริง

๒.๒ ส่วนของการตัดสิน หมายถึง ภาวะของการตัดสินใจเชิงประเมิน ซึ่งแบ่งได้เป็น ๒ ส่วนย่อย คือ

๒.๒.๑ เกณฑ์ได้แก่ ภาวะที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เทียบกับปรากฏการณ์ใด ๆ ที่สังเกตได้และเพื่อระบุว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณภาพระดับใด

๒.๒.๒ การเลือกตัดสินใจ ได้แก่วัตถุที่เกิดจากการนำเอาเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในเรื่องกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงกระบวนการหรือขั้นตอนของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

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

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

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

- ๑) กำหนดความต้องการการปฏิบัติงาน
- ๒) เลือกวิธีการในการประเมินผลที่เหมาะสม
- ๓) ฝึกอบรมผู้ทำการประเมิน
- ๔) อภิปรายรวมถึงวิธีที่จะใช้ประเมิน
- ๕) ประเมินให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
- ๖) อภิปรายการประเมินร่วมกัน

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (๑๙๘๐ : ๕๘๖) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถ

สังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานพ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่นหมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจหมายความว่าพอใจชอบใจและคำว่า “พอ” หมายความว่าเท่าที่ต้องการเต็มความต้องการถูกชอบเมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึงชอบใจถูกใจตามที่ต้องการ

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

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจมีหลายรูปแบบที่แตกต่างกันในบริบท เช่น ความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ สำหรับความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คือ ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของลูกค้าอันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจริงของสินค้า หรือ ผลประโยชน์จริงของสินค้าที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเองกับสิ่งที่ลูกค้านั้นคาดหวังระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะมีมาก ถ้าผลประโยชน์ที่เขาได้รับจากผลิตภัณฑ์จริงตรงกับสิ่งที่เขาคาดหวัง ถ้าประสิทธิภาพการทำงานของสินค้าเป็นตามที่เขาหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ ลูกค้าจะผูกพันกับตราสินค้านั้นจนเป็นความภักดีต่อตราสินค้าในที่สุดหลายบริษัทพยายามผลิตสินค้าให้มีประสิทธิภาพ การทำงานตรงกับที่ลูกค้าคาดหวังไว้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (total customer satisfaction) ความพึงพอใจประเภทนี้จึงเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือ การทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้ง Kotler & Keller (๒๐๑๖: ๑๖๘) กล่าวว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (expectation) เกิดจากประสบการณ์ และ ความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือ การทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาด และฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (manufacturing) และ จากการตลาด (marketing) รวมทั้งการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุน

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

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึงผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และดูแลจนกว่าจะหาย

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาตลอดไป

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

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งแบ่งแยกออกเป็นการใช้เวลารอคอยการ ได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการและมีความสะดวกสบายที่ผู้รับบริการในสถานบริการนั้น

๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ หมายถึงผู้ที่มาติดต่อได้รับบริการทุกประเภท ตามความต้องการเป็นอย่างดี

๓. ความพึงพอใจ ความสนใจต่ออัธยาศัยของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัย ท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจต่อผู้ขอรับบริการ

๔. ความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ คุณภาพของงานที่ผู้รับบริการได้รับทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน

๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการจ่ายไปกับผลงาน ที่ได้รับกลับมา

ศิริรัตน์ ประถมประพัทธ์ (๒๕๕๖: ๓๑) ได้แบ่งระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น ๒ ระดับคือ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อ ได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดง ความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ สามารถ ประเมินได้จากงานที่ปฏิบัติหรือผลสัมฤทธิ์ของงานที่ทำอยู่ (Locke, ๑๙๗๖) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากหัวหน้า งาน หรือนายจ้างได้เข้าไปมีโอกาสดำเนินงานร่วมกันกับพนักงานอย่างใกล้ชิดแล้วจะทำให้สามารถตอบได้ว่ามี ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจจากการทำงานร่วมกันครั้งนั้นได้อย่างชัดเจนขึ้น ดังที่ Vroom ได้อธิบาย ความหมายของความ พึงพอใจในงานเอาไว้ว่า เจตคติในงานและความพึงพอใจในงานนั้นสามารถใช้แทน กันได้ เพราะสองคำนี้ เป็นผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ทำอยู่

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการคือความรู้สึกดีของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่ตรง กับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เช่นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน กระบวนการในการให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ เป็นต้น

แนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชไมพร คงโพธิ์ (๒๕๕๙) การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเกิดความรู้สึกไปในทิศทางบวกหรือทางลบต่องานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งความพึงพอใจจะมีปริมาณมากน้อยแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองด้วยปัจจัยต่างๆ นอกเหนือจากรูปแบบของผลตอบแทนที่ได้รับ หากเกิดความพึงพอใจจะส่งผลทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่หากเกิดความไม่พึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นจะไม่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรและไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต

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

พนาพร คำเสมอ (๒๕๖๒) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีในเชิงบวกเกี่ยวกับงานที่ตนปฏิบัติอยู่โดยมีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงานเป็นผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลของงานในที่สุด

มัมฟอร์ด (Mumford, ๑๙๗๒) จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ออกเป็น ๕ กลุ่ม ดังนี้

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

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

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

๔. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากพฤติกรรมบริหารงานขององค์กร 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) เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติของการทำงานของตัวเราเอง หรือที่อยู่ภายในตัวตน รวมถึงการรับรู้ถึงความสำเร็จ แนวโน้มการเจริญเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Liacqua & Schumacher, ๒๐๐๑, Tietjen & Myers, ๑๙๙๘) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน หรือกลุ่มบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ การยกย่องชมเชย และการให้เกียรติ (Spector, ๑๙๙๗)

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

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

อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ และความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติ รวมทั้งเป็นความต้องการที่บุคคลมีความสุขต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ต่อความสำเร็จของงานที่มีเป้าหมายเป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบแวดล้อม และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการต่าง ๆ เหล่านั้น จะส่งผลต่อความคาดหวัง เป้าหมายในอนาคตและทำให้เกิดแนวทางการบริหารจัดการงานที่ดีเพิ่มขึ้น อันจะทำให้บุคลากรสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นจะมีความหมายในทางตรงกันข้าม ซึ่งอย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นอาจไม่มีวันสิ้นสุด หากเมื่อมองย้อนกลับมาในองค์กร นั้นหมายความว่า ผู้บริหาร หัวหน้างานย่อมมีความคาดหวังที่จะให้บัณฑิตสามารถปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มที่ กระตือรือร้น มุ่งพัฒนางานและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี จนทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสัมฤทธิ์ผล ทั้งหมดนี้อาจหมายถึงคุณภาพการให้บริการ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองย่อมต้องตกอยู่ภายใต้หลักกฎหมายปกครองที่สำคัญคือ “หลักนิติรัฐ” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการปกครองของรัฐเสรีประชาธิปไตย โดยการปกครองตามหลักนิติรัฐ (Etat de droit /Rechtsstaat/Legal State/) หมายถึง การปกครองของรัฐที่ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมาย และยอมผูกพันการกระทำใดๆ ของตนกับกฎเกณฑ์ของกฎหมายซึ่งส่วนหนึ่งได้บัญญัติรับรองสิทธิเสรีภาพต่างๆ ของประชาชนเอาไว้อีกส่วนหนึ่งได้บัญญัติไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการซึ่งฝ่ายปกครองจะกระทำได้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมาย (Carré de MALBERG, ๑๙๒๐ : ๔๘๙) ด้วยเหตุนี้นิติรัฐเป็นรัฐประเภท หนึ่งที่ยอมรับรองและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพขั้นมูลฐานของราษฎรไว้ในรัฐธรรมนูญ เพื่อให้ราษฎร สามารถใช้สิทธิเสรีภาพเช่นว่านี้พัฒนาบุคลิกภาพของตนได้ตามที่ราษฎรแต่ละคนจะเห็นสมควร สำคัญ ของหลักนิติ

รัฐจึงมีวัตถุประสงค์ขั้นสุดท้าย (Ultimate aim) อยู่กับการประกันสิทธิเสรีภาพของราษฎรจากการใช้อำนาจตามอำเภอใจ (Arbitrarily) ของฝ่ายปกครอง ซึ่งข้อพิจารณาเกี่ยวกับสาระสำคัญของหลักนิติรัฐ แยกออกได้เป็นสามประการด้วยกัน ได้แก่ (วรพจน์ วิศวตพิชญ์, ๒๕๔๐ : ๕) ประการแรก นิติรัฐ เป็นรัฐซึ่งมุ่งหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและประโยชน์ของประชาชนจากการกระทำตามอำเภอใจและไม่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ปกครอง แต่ทว่าการที่รัฐยอมรับและให้ความคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของราษฎรดังกล่าวมิได้หมายความว่ารัฐจะยอมให้ราษฎรใช้สิทธิเสรีภาพของตนกระทำการต่าง ๆ ได้โดยปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะภารกิจของรัฐคือการธำรงไว้ซึ่งประโยชน์ สาธารณะ (Public Interest) หรือผลประโยชน์ของส่วนรวม ในบางกรณีรัฐจำต้องบังคับให้ราษฎรต้องกระทำ การหรือละเว้นไม่กระทำการบางอย่างซึ่งเป็นการล่วงล้ำแดนสิทธิเสรีภาพของประชาชน แต่เนื่องจากนิติรัฐ เป็นรัฐที่ยอมตนอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายและยอมผูกพันการกระทำใด ๆ ของตนต่อกฎหมายที่รัฐได้ตราขึ้น จึงมีความหมายว่ารัฐให้คำมั่นต่อราษฎรว่าองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะกล่าวถึงสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจนเป็นการทั่วไปว่าให้องค์กรเจ้าหน้าที่รัฐกล่าวถึงสิทธิเสรีภาพของ ราษฎรได้กรณีใดและภายในขอบเขตอย่างไร จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ที่น่าไปสู่หลักการที่เรียกว่า หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายปกครอง (Principle of legality of administrative actions) หมายความว่า รัฐบาลหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาหรืออยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของรัฐบาลจะกระทำการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเอกชนคนใดคนหนึ่งได้ ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจ และต้องใช้ อำนาจภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น (H.W.R WADE , ๑๙๘๐ : ๒๓-๒๔) จึงกล่าวได้ว่ากฎหมายเป็นทั้ง “แหล่งที่มา (Source)” และเป็น “ข้อจำกัด (Limitation)” อำนาจกระทำการของฝ่ายปกครอง ประการที่สอง สำหรับกฎหมายที่ให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกล่าวถึงสิทธิเสรีภาพของ ราษฎรได้นั้น ต้องเป็นกฎหมายตามความหมายของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยด้วยกล่าวคือ หากพิจารณาในเชิงรูปแบบแล้ว กฎหมายเช่นนี้ต้องเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นโดยองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ ตามหลักการแบ่งแยก อำนาจซึ่งได้แก่ รัฐสภา นั่นคือ กฎหมายในรูปของพระราชบัญญัติหากพิจารณา กฎหมายในเชิงเนื้อหาแล้วจะ เห็นว่า กฎหมายดังกล่าวประกอบด้วยบทบัญญัติที่รับรองคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน หากรัฐ เห็นสมควรว่าการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว จะเป็นการธำรงไว้ซึ่ง ผลประโยชน์สาธารณะ รัฐต้องกำหนดบทบัญญัติไว้ในกฎหมายไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข และข้อจำกัดต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครองในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ กฎหมายทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของรัฐธรรมนูญด้วย จากสาระสำคัญของนิติรัฐในแง่ที่น่าไปสู่หลักการ ที่เรียกว่า หลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายหมายความว่า บรรดา กฎหมายทั้งหลายที่ตราขึ้นโดย อาศัยอำนาจนิติบัญญัติจะต้องชอบด้วยรัฐธรรมนูญโดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมาย ที่ให้อำนาจองค์กรฝ่ายบริหาร ล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพของราษฎรจะต้องระบุข้อความไว้อย่างชัดเจนพอสมควรว่า ให้อำนาจแก่องค์กรเจ้าหน้าที่ ฝ่ายปกครองกระทำการในกรณีใดบ้างและภายในขอบเขตอย่างไร นอกจากนี้ จะต้องกำหนดมิให้อำนาจฝ่าย ปกครองล่วงล้ำเข้าไปในแดนแห่งสิทธิและเสรีภาพของราษฎรเกินขอบเขตแห่งความจำเป็นเพื่อรักษาไว้ซึ่ง ประโยชน์สาธารณะด้วยหลักความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมายในนิติรัฐนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากนิติรัฐ เป็นรัฐที่ยอมรับความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญตามแนวคิดทฤษฎีกฎหมาย ธรรมชาติอันเป็นทฤษฎีที่ ยอมรับและให้การเคารพกฎหมายที่อยู่ในลำดับขั้นที่สูงกว่าตามหลักลำดับชั้นแห่งกฎหมายดังที่กล่าวมาแล้วใน ข้างต้นหมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับสูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐ และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ กฎหมายนั้น ย่อมไม่มีผลบังคับใช้(เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์, ๒๕๕๐ : ๘๙) การยอมรับหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของ รัฐธรรมนูญว่าเป็นสาระสำคัญส่วน

หนึ่งของหลักนิติรัฐนั้นทำให้หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการมีความชัดเจนยิ่งขึ้น จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น จะพบว่าในนิติรัฐนั้นไม่เฉพาะแต่ความสัมพันธ์ระหว่างราษฎรกับราษฎร เท่านั้นที่จะต้องเป็นความสัมพันธ์ตามที่กฎหมายกำหนด แต่ยังหมายรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรก็ต้องเป็นความสัมพันธ์ตามกฎหมายด้วย จึงมีผู้กล่าวว่า ผู้ปกครองที่แท้จริงใน นิติรัฐคือ กฎหมายที่รัฐตราขึ้นและประกาศใช้โดยชอบด้วยรัฐธรรมนูญ องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะอยู่ลำดับสูงต่ำเช่นไร ก็ไม่มีอำนาจล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพของราษฎรได้ตามอำเภอใจ การที่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นการล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพของราษฎร องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องแสดงได้ ว่ามีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจแก่ตนที่จะทำการเช่นนั้น จึงกล่าวได้ว่า ในนิติรัฐนั้น กฎหมายจึงเป็นทั้ง แหล่งที่มา (Source) และเป็นทั้งข้อจำกัด (Limitation) แห่งอำนาจกระทำการของผู้ปกครองในขณะเดียวกัน (วรพจน์วิศรุตพิชญ์, ๒๕๓๘ : ๔๘) ประการที่สาม เพื่อให้การปกครองโดยกฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ราษฎรซึ่งเห็นว่าตนถูก ล่วงละเมิดสิทธิเสรีภาพจากการใช้อำนาจขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายย่อมมีสิทธิโต้แย้งคัดค้านการกระทำการขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีชอบด้วยกฎหมายได้หรืออีกนัยหนึ่งในนิติรัฐต้อง มีการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ทั้งนี้เป็นไปตามหลักการ คุ่มครองสิทธิโดยองค์กรตุลาการ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของหลักนิติรัฐเพราะเป็นการที่รัฐได้แสดงว่า รัฐนั้นยอมให้ความเป็นอิสระแก่อำนาจศาลในการเข้ามาควบคุมตรวจสอบการกระทำต่าง ๆ ของรัฐว่าเป็นการ ละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนหรือไม่ หมายความว่า การควบคุมการกระทำของฝ่ายปกครองมิให้ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย และการควบคุมกฎหมายมิให้ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ จะต้องเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กร ตุลาการซึ่งมีความเป็นอิสระจากองค์กรฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติโดยองค์กรที่จะทำหน้าที่ควบคุม ความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำของฝ่ายบริหารก็ดีหรือควบคุมความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของ กฎหมายก็ดีอาจเป็นองค์กรตุลาการอีกองค์กรหนึ่งแยกออกจากจากองค์กรตุลาการในศาลยุติธรรมก็ได้ เช่น ศาลปกครองมีเขตอำนาจพิจารณาข้อพิพาททางปกครอง หรือศาลรัฐธรรมนูญมีเขตอำนาจพิจารณาข้อ พิพาททางรัฐธรรมนูญ เป็นต้น โดยองค์กรตุลาการเหล่านี้จะต้องมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารโดยไม่จำเป็นต้องฟังคำสั่งคำบังคับบัญชาจากองค์กรทั้งสองแต่อย่างใด อาจกล่าวได้ว่า ความเป็นนิติรัฐของรัฐใดรัฐหนึ่งจะปรากฏก็ต่อเมื่อรัฐนั้นยอมอยู่ภายใต้กฎหมายและอยู่ภายใต้การควบคุม ตรวจสอบขององค์กรตุลาการนั่นเอง (บรรเจิด สิงคะเนติ, ๒๕๔๗: ๓๒๘-๓๒๙) ๔.๒ กฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะพบว่าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่นเพื่อ ตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่น นั้น ๆ โดยมีกฎหมายเพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เนื่องจากการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายปกครองมากมายหลายฉบับ ในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ โดยกลุ่มแรก คือ กฎหมายที่กำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองของฝ่ายปกครองเพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล กฎหมายกลุ่มนี้ได้แก่ จริยธรรมในการบริหารราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ส่วนกลุ่มที่สอง คือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครอง กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง ตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ซึ่งกฎหมายดังกล่าวล้วนแต่เป็นความเป็น ธรรมในสังคม ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการบริหารราชการขึ้น โดยรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช

๒๕๔๐ ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดินทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการของฝ่าย ปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในมาตรา ๗๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ บัญญัติว่า “รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ และพนักงาน หรือลูกจ้างอื่นของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่” จริยธรรม ๗ ประการเพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงาม จึงได้แก่ ๑. การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ ๒. การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ ๓. การวางตัวให้เหมาะสม ๔. การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ ๕. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ๖. การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ ๗. การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานที่ผิดพลาด

๒.๔.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นกฎหมายที่ บัญญัติขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้นสำหรับแนวคิด ของประเทศไทยนั้น ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ วรรคสาม ที่บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ” ด้วยเหตุนี้ในปลายปีพ.ศ. ๒๕๔๖ รัฐสภาจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้งนี้เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายดังต่อไปนี้คือ (๑) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

๒.๔.๓ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมนั้นการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเฉพาะเรื่องทำให้มีหลักเกณฑ์วิธีการและ เงื่อนไขการใช้อำนาจมีความหลากหลาย และส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมและความเสมอภาค ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดให้มีกฎหมายกลางเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการใช้อำนาจของ เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการออก “คำสั่งทางปกครอง” ซึ่งหมายถึง การใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มี ผลเป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลในอันที่จะก่อให้เกิดเปลี่ยนแปลง โอน สงวน ระบุหรือมีผลกระทบต่อ สถานภาพของสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการถาวรหรือชั่วคราว เช่น การสั่งการ การอนุญาตการ อนุมัติการวินิจฉัยอุทธรณ์การรับรอง และการรับจดทะเบียน แต่ไม่หมายความรวมถึงการออกกฎนอกจากนี้ คำสั่งทางปกครองอาจเป็นการอื่นที่กำหนดไว้ใน กฎกระทรวงก็ได้(มาตรา ๕ ของพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติ ราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙) เหตุผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้เพื่อให้การดำเนินการทางปกครอง ๑. มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่างๆ ที่เหมาะสม อันจะทำให้การดำเนินงานทางปกครองเป็นไปโดย ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอนการพิจารณาทางปกครองไว้ดังนี้ได้แก่ ๑.๑ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งสิทธิและหน้าที่ให้คู่กรณีทราบตามความจำเป็น

๑.๒ เจ้าหน้าที่อาจตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม ๑.๓ เจ้าหน้าที่ต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีใช้สิทธิ ตามกฎหมาย ๑.๔ หลังจากมีกระบวนการพิจารณาทางปกครองแล้ว จึงมีการออกคำสั่งทางปกครอง ๑.๕ หาก ผู้รับคำสั่งทางปกครองเห็นว่าคำสั่งทางปกครองดังกล่าวเป็นคำสั่งที่ออกโดยไม่ชอบ ด้วยกฎหมาย ย่อมมีสิทธิ อุทธรณ์คำสั่งทางปกครองต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจหรือขอให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจทำ การพิจารณาทางปกครอง เสียใหม่ก็ได้ทั้งนี้แล้วแต่กรณี ๑.๖ เพื่อให้มีการดำเนินการตามคำสั่งทางปกครอง เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจย่อมมี อำนาจใช้ มาตรการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อบังคับการให้บรรลุลักษณะหรือเจตนารมณ์ของ กฎหมายนั้น ๒. มีประสิทธิภาพในการใช้บังคับกฎหมายให้สามารถรักษาประโยชน์สาธารณะ ๓. อำนวยความ เป็นธรรมแก่ประชาชน และ ๔. เป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ ขอบเขตการใช้ บังคับของกฎหมายฉบับนี้ กฎหมายฉบับนี้มีสถานะเป็น “กฎหมายกลาง” ซึ่งหมายความว่า เป็นกฎหมายกลาง ที่วางหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายต่าง ๆ ทุกฉบับ ได้แก่ ๑. ขั้นตอนการ เตรียมการและดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อจัดให้มีคำสั่งทางปกครอง ๒. ขั้นตอนการเตรียมการและการ ดำเนินการของเจ้าหน้าที่เพื่อการออกกฎ ๓. การดำเนินการใด ๆ ในทางปกครองตามกฎหมายฉบับนี้เช่น การ บังคับทางปกครอง ข้อยกเว้นไม่ใช้กฎหมายฉบับนี้ ๑. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดวิธีปฏิบัติราชการทาง ปกครองไว้โดยเฉพาะ และหลักเกณฑ์ที่ประกัน ความเป็นธรรมหรือมีมาตรฐานในการปฏิบัติราชการไม่ต่ำกว่า หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ก็ให้ ถือตามกฎหมายฉบับอื่น ๒. ถ้ากฎหมายฉบับอื่นกำหนดเรื่อง ขั้นตอนและระยะเวลาในการอุทธรณ์ได้แย้งไว้อย่างใดก็ต้อง ปฏิบัติตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น ๓. กฎหมายฉบับ นี้ไม่ใช้กับองค์กรของรัฐเช่น รัฐสภา คณะรัฐมนตรีองค์กรที่ใช้อำนาจตาม รัฐธรรมนูญ และการทำกิจกรรม บางอย่างของรัฐ เช่น การพิจารณานโยบายของนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี เป็นต้น ๔. กรณีบังคับทาง ปกครอง หากกฎหมายฉบับอื่นมีวิธีการบังคับทางปกครองในลักษณะที่จะเกิดผลได้ ดีกว่ากฎหมายฉบับนี้ก็ต้อง บังคับตามกฎหมายฉบับอื่นนั้น กล่าวโดยสรุปคือ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นกฎหมายกลาง ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมแก่ประชาชนและทำให้การ ทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไป โดยมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้นนั่นเอง

๒.๔.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ พระราชบัญญัติความรับผิด ทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิด ที่ว่า แต่เดิมในการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าหน้าที่นั้นจะเป็นการใช้อำนาจทางปกครองหรือ หน้าที่ทั่วไป หากเกิดความเสียหาย เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของรัฐหรือทรัพย์สินของเอกชน เจ้าหน้าที่ต้องรับผิด ตามหลักเรื่องละเมิดตามประมวล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั่นคือ หากหน่วยงานของรัฐใช้ค่าเสียหายแก่ บุคคลภายนอก หน่วยงานดังกล่าว ย่อมไล่เบี้ยเอาากับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้เต็มจำนวน และในกรณีมีเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่หลายคนให้เจ้าหน้าที่ต้อง รับผิดชอบในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นด้วย การที่กฎหมายกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการละเมิดซึ่งเกิด จากการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้งที่บางกรณีเป็นความผิดพลาดเล็กน้อยหรือเกิดจากความไม่ตั้งใจ นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องร่วมรับผิดชอบในการกระทำของเจ้าหน้าที่คนอื่นด้วยทั้งนี้ตามหลักกฎหมาย เรื่องลูกหนี้ร่วมนั้นได้สร้างปัญหาในการปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นอันมากเพราะเป็นการก่อให้เกิด ความไม่เป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่และยังเป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย จนบางครั้งกลายเป็นปัญหาในการบริหาร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่กล้าตัดสินใจดำเนินงานเท่าที่ควรเพราะเกรง ความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นแก่ตนนั่นเอง (จารุพงศ์ เรืองสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์, ๒๕๔๗ : ๒๑๕- ๒๒๓) ด้วยเหตุนี้การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในผลแห่งละเมิดตามกฎหมายแพ่งทั้งที่อาจเกิดขึ้น โดยความไม่ตั้งใจหรือเป็นเพราะความผิดพลาดเล็กน้อยจึงไม่มีความเหมาะสม อีกทั้งการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ ต้องรับผิดชอบในการกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้อื่นตามหลักลูกหนี้ร่วมนั้นแม้จะมีความมุ่งหมายเพื่อให้ได้เงินครบ แต่ก็

ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมที่จะมีต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคน ดังนั้น รัฐสภาจึงได้ตราพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ขึ้นในปีพ.ศ. ๒๕๓๙ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองแก่การปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังนี้ ๑. เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการละเมิดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะเมื่อเป็นการจงใจกระทำเพื่อการเฉพาะตัวหรือจงใจให้เกิดความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น ๒. ให้มีการแบ่งแยกความรับผิดแต่ละคน โดยมีให้น่าหลักกฎหมายเรื่องลูกหนี้ร่วมมาใช้บังคับ

๒.๔.๕ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าแต่ เดิมนั้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชน จึงเป็นไปได้ยาก แนวคิดในการจัดทำกฎหมายข้อมูลข่าวสารในประเทศไทยจึงเริ่มเกิดขึ้นอย่างจริงจังเป็นครั้งแรกเมื่อ นายอานันท์ ปันยารชุน นายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบบริหารราชการขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๔ คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ยกร่างพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ขึ้น ร่าง กฎหมายดังกล่าวได้รับการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง จนกระทั่งต่อมา ในปีพ.ศ. ๒๕๓๕ เมื่อนายชวนหลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรีได้ตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินขึ้น คณะกรรมการดังกล่าวได้ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นมายกร่างกฎหมาย กำหนดให้เอกชนมีสิทธิได้รู้ข่าวสารต่างๆ ในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต่อมาก็พัฒนามาเป็นการจัดทำร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ร่างกฎหมายดังกล่าว ประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการทั้งจากฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร จนกระทั่งในปีพ.ศ. ๒๕๔๐ เมื่อพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ เป็นนายกรัฐมนตรีร่างกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการได้ผ่านการ พิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๐ (จารุพงศ์ เรือง สุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์, ๒๕๔๗ : ๒๓๐) ผลจากการที่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับและไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ง่าย พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงเกิดขึ้นเพื่อเปลี่ยนแปลงหลักการดังกล่าว โดยหาก ข้อมูลข่าวสารของราชการนั้นมีใช่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ต้องเปิดเป็นหลัก ส่วนการปกปิดเป็นข้อยกเว้น หากพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการแล้ว จะปรากฏอยู่ในเหตุผลในการ ประกาศใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ว่า “...ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รู้ข้อมูลข่าวสาร ของราชการโดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้ มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องตรากฎหมายฉบับนี้” ผลของการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ส่งผลให้การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยโปร่งใส และทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในทางการเมือง การปกครองได้เป็นอย่างดีอีกด้วย นอกจากนั้นพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังมีหลักการซึ่งสอดคล้องกับหลักการ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการตามบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ซึ่งได้ บัญญัติไว้ในส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๖ และมาตรา ๕๗ ถึงหลักการ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ไว้ว่า “มาตรา ๕๖ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสาร นั้นจะ

กระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” “มาตรา ๕๗ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำแจ้ง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาต หรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาใน เรื่องดังกล่าว การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการออก กฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ”

๒.๕ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

ชัชวาล อรรถวงศ์ศุภทัต. (๒๕๕๓). กล่าวว่า หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการ เปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบอบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพ การตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่กันไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการ สาธารณะ แม้ระบบราชการของเราหลายที่ผ่านมามาจนปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตามแตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทย ที่ดูจะได้รับความสนใจ และมีการพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังเพิ่มเติมอีกว่า เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือ ปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง 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 ขึ้นอยู่กับระดับของ

คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิง หน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้ เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ กล่าวคือ

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

๒. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไข ปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับ การตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ ไม่ได้ คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ นั้นๆ ได้ ทันทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือใน ชื่อเสียงของ ผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี, ๒๕๕๙)

๑) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่ รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการ ในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่ สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมาย และมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

(๑) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด

(๒) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้ หลายช่องทาง

(๓) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน

(๔) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ

(๕) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่อง กระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ จัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อ ประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

๒) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ ๓ ประการ มีดังนี้

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

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

๒.๓) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้น ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

๓) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ ๖ สามารถแบ่งออกได้ ๔ ประเภท คือ

๓.๑) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การกิจการที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจการที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำ บริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (๑) การป้องกันประเทศ (๒) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (๓) การกิจการด้านการคลังและ (๔) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

๓.๒) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี ๒ ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น ๔ ประเภท คือ (๑) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (๒) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (๓) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (๔) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

๓.๓) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบเนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั่วประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

๓.๔) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

(๑) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(๒) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(๓) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ ด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

๔) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

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

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

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

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

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

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

๕) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้าง

กระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

๕.๑) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(๑) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(๒) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(๓) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(๔) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะ และการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

๕.๒) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

(๑) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

(๒) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

(๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

(๔) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

(๕) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

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

๑) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องอันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดย (Gronroos, ๑๙๘๔ อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัดศิริช , ๒๕๕๒) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ กล่าวคือ

(๑) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(๒) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

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

(๔) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับ การตกลงกัน

(๕) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้ คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ ทันทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(๖) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของ ผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ (Steve and Cook, ๑๙๙๕ : ๕๓ อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวิช , ๒๕๕๒) ยังชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ ๙ ประการ ดังต่อไปนี้

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

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่ กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญ และทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึง ต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

๒) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบ ไปด้วย

๒.๑) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการ บริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการ ให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความ ประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

โดย (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, ๑๙๙๐อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวิช , ๒๕๕๒) ได้กำหนด ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ ๔ ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำ ของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดีอัน ทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ใน ระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

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

- (๑) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (๒) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (๓) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

๒.๒) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้น ๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล ๒ คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง ๒ อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (๑) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (๒) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (๓) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็น เรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (๔) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้รับบริการ
- (๕) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (๖) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจหรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

๒.๓) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้ บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น (Millet, ๑๙๙๗ : ๑๖-๑๗ อ้างถึงใน มริชา ไกรรุ, ๒๕๕๓) ยังได้กล่าวถึง เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ๕ ประการ ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคิดว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันจากการให้บริการ ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือบริการเมื่อใดก็ได้

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

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

มิติที่ ๑ ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ ๒ ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ ๓ ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ ๔ สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

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

มิติที่ ๖ ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ ๗ ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ ๘ การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ ๙ การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ ๑๐ การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ซีแอมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี ได้มีการพัฒนาตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ทั้ง ๑๐ มิติ ให้เหลือเพียง ๕ มิติหลัก คือ

มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

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

มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

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

มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

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

๑) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้

๑.๑.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๑.๑.๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๑.๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

๑.๒) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึง ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

๑.๒.๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถ ในการท างานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับ ว่าความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ ผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนา คุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อ บุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัย ที่สคัญๆ ดังนี้

๒.๑) ผลิตภณท์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

๒.๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือ พิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

๒.๓) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการ ทำ เลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒.๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

๒.๕) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มี บทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วาง

นโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๒.๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๒.๗) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

๓) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

(๑) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการ บริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(๒) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

๔) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการมีแนวทางดังนี้

๔.๑) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๔.๒) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

๔.๓) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

๔.๔) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๔.๕) การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผลการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ การควบคุมไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (๒๕๖๑) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ งานบริการด้านสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพังงา และงานบริการด้านสนามกีฬา อบจ.พังงา จำนวน ๔๐๐ คน พบว่า ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษามีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ งานบริการด้านสถานียขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพังงา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐ และงานบริการด้านสนามกีฬา อบจ.พังงา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ

วิศรุต สุวรรณเนตร (๒๕๖๑) ได้กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญของการบริหารกำลังพล เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนผลงานในทุกระดับ ทำให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องพัฒนา รวมทั้งเป็นข้อมูลสำคัญในการบริหารกำลังพลในกระบวนการที่สำคัญ สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานควรทำประเมินทั้ง ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านตัวชี้วัดผลงานและด้านสมรรถนะกำลังพล ซึ่งต้องให้น้ำหนักไปทางด้านตัวชี้วัดผลงานมากกว่าสมรรถนะกำลังพล เพื่อให้คะแนนประเมินสะท้อนถึงผลงานที่ปฏิบัติได้อย่างแท้จริง สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน แยกกันดำเนินการ หน่วยต่าง ๆ ได้กำหนดแนวคิดและวิธีการที่แตกต่างกันตามสภาวะแวดล้อมของแต่ละหน่วยไม่มีรูปแบบเป็นมาตรฐาน ซึ่งทำให้การบริหารกำลังพลในภาพรวมของกระทรวงกลาโหมทำได้ลำบากสาเหตุเนื่องมาจากลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กองบัญชาการกองทัพไทย และเหล่าทัพ การพัฒนาระบบสมรรถนะกำลังพลให้เป็นมาตรฐาน จึงทำได้ลำบากแต่อย่างไรก็ตามหลายวิชาชีพที่มีอยู่ในหน่วยต่าง ๆ เป็นวิชาชีพที่มีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น สารสนเทศ การสาธารณสุข กฎหมาย เป็นต้น การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายที่เชื่อว่าจะสามารถดำเนินการได้สำเร็จ

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (๒๕๖๐) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ป๋ม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและคนพิการ 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)

สุธรรม ขนาศักดิ์ (๒๕๖๐) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑๙๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน ๔ ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๔๙$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๐$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = ๔.๔๗$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = ๔.๔๔$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

นภาพร สุนาสวน (๒๕๕๙) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่นเนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้ บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ท พร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการ ไปยังคนที่ท่านรู้จัก

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (๒๕๕๙) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา ๒๕๕๘ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากคณาจารย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถและ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสม เช่น หลักสูตร รายวิชาและเนื้อหาวิชา มีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัย สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในห้องเรียนโดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสงบร่มรื่น รอบบริเวณอาคารและความเพียงพอของ โต๊ะและเก้าอี้ เป็นต้น นอกจากนี้ยังเนื่องจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และ รับผิดชอบ เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/ สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความปลอดภัยภายในสถาบัน มีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต และมี กองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา

ปิยะ กล้าประเสริฐ (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการ

ส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน /สังคมและ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ ส่วนความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประทุมธานี โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง

สุพรรณดา ภาราม (๒๕๕๗) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมณคล อำเภอบางซ่าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมณคล ใน ภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) โดยมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ ($\bar{x} = 3.87$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($x = 3.74$) ด้านเอกสารและ หลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{x} = 3.77$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ($\bar{x} = 3.44$)

ชนบท วิธวิสุทธิ์และวิจิต บุญสนอง (๒๕๖๓ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของ ผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากผลวิจัยพบว่า ความ คิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ด้าน การประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประสานงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ ผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าด้านเพศ สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชนที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยส คัญทางสถิติที่ .๐๕

พรณเพ็ญแข โหมอ่อน (๒๕๖๓ : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภไทรงาม จังหวัด กำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

บุญฤกษ์ ณ นคร , ไพรัตน์ ฉิมหาด และ กันตภณ หนูทองแก้ว (๒๕๖๓ : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภเมือง จังหัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าซึก อำเภเมือง จังหัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย เรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านระบบสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านระบบ พลังงาน ด้านระบบคมนาคม ด้านระบบการจัดการน้ำ ส่วนด้านระบบกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานดังนี้

๑. ด้านระบบคมนาคม มีข้อเสนอแนะว่า ควรสร้างทางเท้า ทางจักรยาน ที่มีคุณภาพ
๒. ด้านระบบพลังงาน มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะตามถนนและตามซอยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในการสัญจรไปมา
๓. ด้านระบบจัดการน้ำ มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้มาตรฐานครบทุกหมู่บ้าน

และวางทอระบายน้ำ ในจุดที่มีปัญหา

๔. ด้านระบบสื่อสาร มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

๕. ด้านระบบกำจัดขยะ ข้อเสนอแนะว่า ควรเก็บขยะอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๒ ครั้ง

ทวนธง ครุฑจั่น , ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ , อรสา อนันต์ และ อภิรดี จิโรภาส (๒๕๖๓ : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ ๕๐ พรรษา ศูนย์รวมใจออสเทรีย-ภูเก็ต ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ยในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของกองการท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมาก

สำหรับประเด็นการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

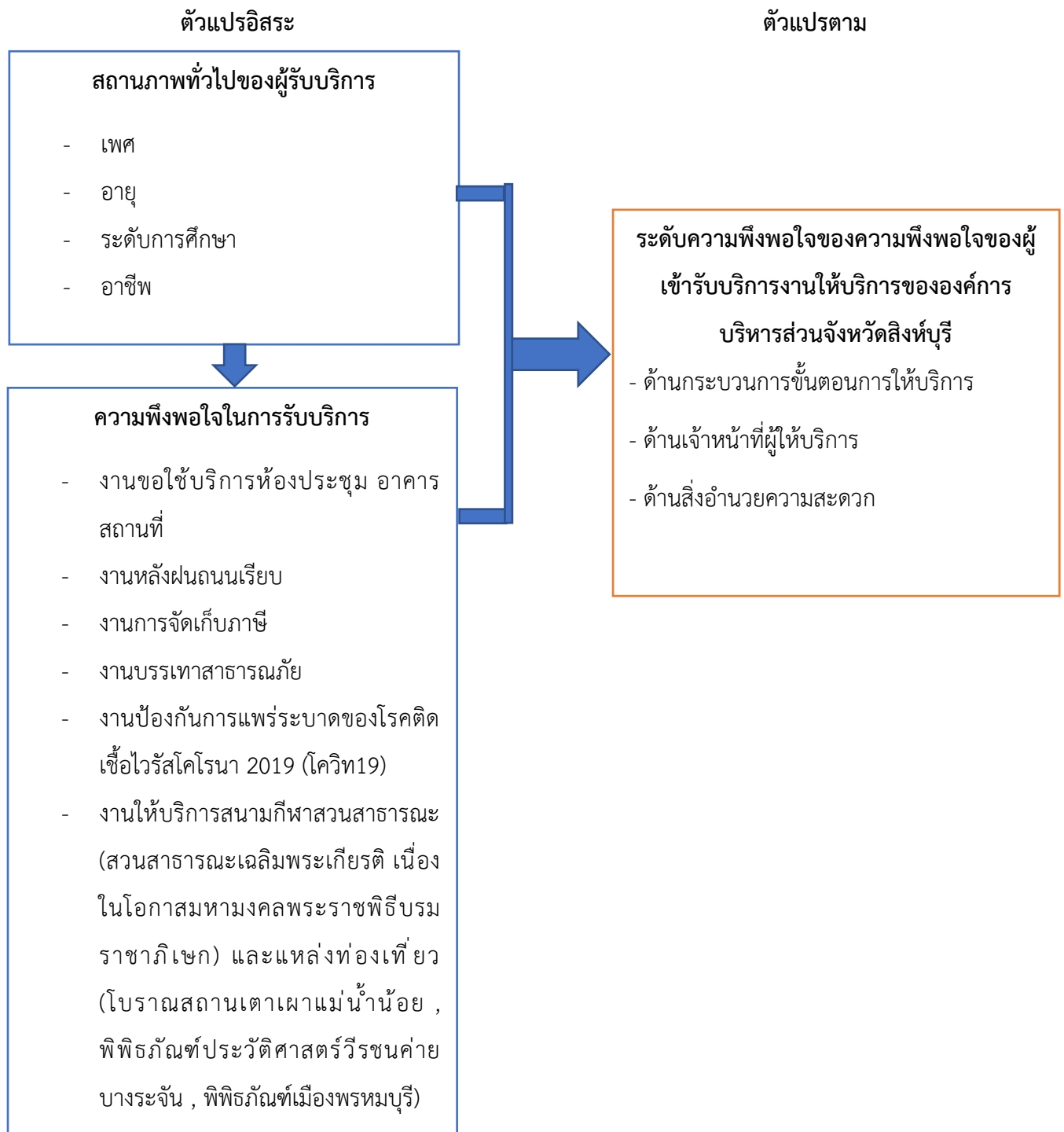
พระมหาวิไลศักดิ์ ปัญญาโร , จักรี ศรีจารุเมธิญาณ , สุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย , ก้องพิพัฒน์ กองค า ,

และชุลีพร นาห้วนิล (๒๕๖๑ : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรเทศบาล ตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่นในแต่ละด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเปิด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยากให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำกับประชาชน

เจ้าหน้าที่ยังให้บริการยังไม่ดีและยังให้บริการนานเกินไปอยากให้มีการเตรียมบุคลากรมาคอยให้บริการคนแก่ที่มากคนเดียว ด้านอาคารสถานที่ บริการที่จอดรถควรเพียงพออยากให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ แก้อิฐที่นึ่งไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ บางคนต้องยืนรอนาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงเวลาลดขั้นตอนการทำงาน อยากให้บริการรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ด้านประชาสัมพันธ์ อยากให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้นเพราะยังขาดต่อการให้บริการ

๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้เป็นกรอบการดำเนินงานวิจัย ดังภาพ



ภาพที่ ๔ กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา: คณะผู้วิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จำนวน ๖ งานบริการ ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ฯเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๖ งาน คือ

๑. งานขอใช้ห้องประชุม อาคาร สถานที่
๒. งานหลังฝนถนนเรียบ
๓. งานการจัดเก็บภาษี
๔. งานบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด๑๙)

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

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน ๒๐๕,๘๘๘ คน (เล่มแผนพัฒนาสถิติจังหวัดฉบับที่ ๒ ข้อมูล ณ.วันที่ ๑๑ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, ๑๙๗๐ อ้างถึงใน สุทธนู ศรีไสย์, ๒๕๕๑, หน้า ๑๓๒ -๑๓๓) และ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งหมด ๔๘๐ คน จาก ๖ อำเภอของจังหวัด สิงห์บุรี ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอพรหมบุรี อำเภออินทร์บุรี อำเภอบางระจัน อำเภอท่าช้าง อำเภอค่ายบางระจัน

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

๓.๓ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

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

๓.๔ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็นขั้นตอน ดังนี้

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

๒) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นมาพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะศึกษาเป็นผู้พิจารณาแบบสอบถามจำนวน ๓ ท่าน เพื่อดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence – IOC) โดยการคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้น ในแต่ละข้อคำถามจะมีตัวเลือก ๓ กรณี ถ้าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยอยู่ในระดับใช้ได้ ให้ค่าเป็น ๑ ถ้าไม่แน่ใจ ให้ค่าเป็น ๐ ถ้าใช้ไม่ได้ให้ค่าเป็น -๑ หลังจากนั้นนำค่าที่ได้แต่ละข้อแทนลงในสูตร ดังนี้

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

โดย $\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผลการตัดสินในข้อคำถามนั้น จากผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การตัดสินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

ถ้า $IOC > 0.50$ ถือว่า ข้อคำถามนั้น วัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ถ้า $IOC \leq 0.50$ ถือว่า ข้อคำถามนั้น วัดได้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง ๐.๘๘ – ๑.๐๐

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

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

๕) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้จริง

๓.๕ การรวบรวมข้อมูล

๑. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้สำรวจข้อมูลจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

๒. นำหนังสือแนะนำตัว พร้อมแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลทั้ง ๖ อำเภอของจังหวัดสิงห์บุรี

๓. ผู้สำรวจและผู้ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชน และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน ๔๘๐ ชุด คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การประมวลผลข้อมูลเริ่มจากการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้อามาจากแบบสอบถามมาทำการแปลงรหัสเป็นตัวเลข (Code) และบันทึกหรัสลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ก่อนที่จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

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

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ มีช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๗ แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ๕)

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

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป ได้คะแนน ๑๐ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๐-๙๕ ได้คะแนน ๙ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๕-๙๐ ได้คะแนน ๘ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐-๘๕ ได้คะแนน ๗ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๕-๘๐ ได้คะแนน ๖ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๐-๗๕ ได้คะแนน ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๕-๗๐	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๐-๖๕	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๕-๖๐	ได้คะแนน ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๐-๕๕	ได้คะแนน ๑ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๐	ได้คะแนน ๐ คะแนน

๓.๘ แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	๓๐ วัน			๖๐ วัน			๙๐ วัน			๑๓๐ วัน		
	๑๐	๒๐	๓๐	๔๐	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐	๑๑๐	๑๓๐
๑. จัดทำข้อเสนอด้านเทคนิค												
๒. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถามฉบับร่าง ทั้งนี้จะกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย												
๓. จัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจใน ๓ ด้าน ๖ งาน												
๔. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นมาพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะศึกษาเป็นผู้พิจารณาแบบสอบถามจำนวน ๓ ท่าน												
๕. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มที่สำรวจ และนำมาใช้												
๖. ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจ												
๗. ดำเนินการรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจ												
๘. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจที่ได้รับกลับมา												
๙. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล												
๑๐. จัดทำรายงาน												
๑๑. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)												
๑๒. นำส่งผลสำรวจ												

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โครงการ “สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งสำรวจใน ๖ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี) ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานหลังฝนถนนเรียบ

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ตอนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี) ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

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

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

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ตารางที่ ๔-๑ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๓	๔๑.๒๕
หญิง	๔๗	๕๘.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๒	๑๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๗	๒๑.๒๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๑๖.๒๕
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๒๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	๓	๓.๗๕
ประถมศึกษา	๗	๘.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๑	๒๖.๒๕
อนุปริญญา/ปวส	๑๗	๒๑.๒๕
ปริญญาตรี	๑๒	๑๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๑๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ	๑๓	๑๖.๒๕
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๒.๕๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒	๑๕.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๑๗.๕๐
เกษตรกร	๒๑	๒๖.๒๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	๘	๑๐.๐๐
อื่นๆ	๒	๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๕ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕

๔.๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ตารางที่ ๔-๒ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๐	มากที่สุด	
๑. มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๗๑	มากที่สุด	๔
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๕.๖๐	๔.๗๘	๐.๔๒๐	มากที่สุด	๘
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๑๒	มากที่สุด	๗
๕. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๔๗	มากที่สุด	๓
๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๙๔.๒๐	๔.๗๑	๐.๔๕๕	มากที่สุด	๑๐
๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๐๓	มากที่สุด	๕
๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๐๓	มากที่สุด	๕
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๔๓๖	มากที่สุด	๙
๑๐. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๓๓	มากที่สุด	๒

จากตารางที่ ๔-๒ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๒ คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๓ คือ มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๔ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๕ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก และมีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ลำดับที่ ๗ คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ ลำดับที่ ๘ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ลำดับที่ ๙ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ และลำดับที่ ๑๐ คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ ตามลำดับ

๔.๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่
ตารางที่ ๔-๓ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๐	มากที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตนเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	๐.๔๒๐	มากที่สุด	๗
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๗๑	มากที่สุด	๔
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้	๙๔.๐๐	๔.๗๐	๐.๔๖๑	มากที่สุด	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๓	มากที่สุด	๖
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๓๘๒	มากที่สุด	๕

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน อย่างเป็นรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค	๙๔.๘๐	๔.๗๔	๐.๔๔๓	มากที่สุด	๙
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๔๒๐	มากที่สุด	๘
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๔๗	มากที่สุด	๒
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้ มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๓
๑๐.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ	๙๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐๒	มากที่สุด	๑

จากตารางที่ ๔-๓ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๔ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๕ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ลำดับที่ ๖ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่อง ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับที่ ๗ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการป้องกันตนเองด้วยการ ใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ลำดับที่ ๘ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของ ผู้มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ ลำดับที่ ๙ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็ม ใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ และลำดับที่ ๑๐ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้ เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลา ที่กำหนดได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ตามลำดับ

๔.๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ตารางที่ ๔-๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๘๔	มากที่สุด	
๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๐๓	มากที่สุด	๗
๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๗๑	มากที่สุด	๕
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๒
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๒
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๓๓	มากที่สุด	๑
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๒
๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๓	มากที่สุด	๖
๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๔๒๐	มากที่สุด	๙
๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๐๓	มากที่สุด	๗
๑๐.มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๔๓๖	มากที่สุด	๑๐

จากตารางที่ ๔-๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๒ คือ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ, สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๕ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๖ คือ มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับที่ ๗ คือ การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ และมีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ลำดับที่ ๘ คือ มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ และลำดับที่ ๑๐ คือ มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ ตามลำดับ

๔.๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่

- ๑) ควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลประจำห้องประชุมเพื่ออำนวยความสะดวกช่วยเหลือและควบคุมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์อย่างน้อย ๑ คนหรือให้บริการเป็นช่วงเวลา (บริการแบบโรงแรม)
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมีมนุษยสัมพันธ์จัดห้องตรงตามความต้องการและอำนวยความสะดวกทุกเรื่อง
- ๓) ควรเพิ่มจำนวนสถานที่จอดรถานพาหนะสำหรับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น และจัดสถานที่จอดรถพร้อมทั้งจัดทำแผนผังและคำแนะนำสถานที่จอดรถบริเวณที่ใกล้ห้องประชุมที่สุดให้ผู้ใช้บริการ
- ๔) ควรหางบประมาณสำหรับการจัดสร้างห้องประชุมใหม่ ให้มีเนื้อที่กว้างขวางสามารถให้ประชาชนได้ใช้บริการจัดงานในหลายๆ รูปแบบ
- ๕) ควรจัดให้มีบริการรายการอาหารว่างและเครื่องดื่มแนะนำและนำเสนอต่อผู้ขอใช้บริการห้องประชุมพร้อมทั้งให้คำแนะนำด้านการจัดอาหาร อาจใช้อาหารที่เป็นดีเมืองสิงห์เป็นจุดขายให้กับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ได้อีกช่องทางหนึ่ง ทั้งยังจะเป็นส่วนช่วยให้เกิดรายได้กับผู้ประกอบกิจการร้านอาหารด้วย

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานหลังฝนถนนเรียบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานหลังฝนถนนเรียบ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

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

๔.๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	๕๖.๒๕
หญิง	๓๕	๔๓.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๗	๘.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๑๘.๗๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๒	๔๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๕.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	๑๘.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๔	๑๗.๕๐
อนุปริญญา/ปวส	๗	๘.๗๕
ปริญญาตรี	๒๑	๒๖.๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๑๓.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ	๒๑	๒๖.๒๕
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๙	๑๑.๒๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๔	๑๗.๕๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๒๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๐	๑๒.๕๐
รับจ้างทั่วไป	๙	๑๑.๒๕
อื่น ๆ	๕	๖.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๕ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕

๔.๗ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ

ตารางที่ ๔-๖ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๘๘	มากที่สุด	
๑. มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๑๒	มากที่สุด	๖
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๔.๘๐	๔.๗๔	๐.๔๔๓	มากที่สุด	๙
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๔๒๘	มากที่สุด	๘
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๘.๒๐	๔.๙๑	๐.๒๘๔	มากที่สุด	๑
๕. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๑๒	มากที่สุด	๖
๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๙๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐๒	มากที่สุด	๒
๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๓	มากที่สุด	๕
๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	๙๔.๖๐	๔.๗๓	๐.๔๔๙	มากที่สุด	๑๐
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๓๘๒	มากที่สุด	๔
๑๐. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๗๑	มากที่สุด	๓

จากตารางที่ ๔-๖ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ มีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๒ คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๓ คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๔ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ลำดับที่ ๕ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับที่ ๖ คือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ และมีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ ลำดับที่ ๘ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ ลำดับที่ ๙ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ และลำดับที่ ๑๐ คือ มีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ ตามลำดับ

๔.๘ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ

ตารางที่ ๔-๗ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๙๔	มากที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๓๓	มากที่สุด	๒
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๐๓	มากที่สุด	๘
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้	๙๘.๒๐	๔.๙๑	๐.๓๒๖	มากที่สุด	๑
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๖๙	มากที่สุด	๒
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๘๑	มากที่สุด	๔
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน อย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๔๐๔	มากที่สุด	๖

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๘๑	มากที่สุด	๔
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๔๔๙	มากที่สุด	๙
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๔๑๔	มากที่สุด	๗
๑๐.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	๙๔.๖๐	๔.๗๓	๐.๔๗๗	มากที่สุด	๑๐

จากตารางที่ ๔-๗ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานหลังฝนถนนเรียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๔ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๖ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๗ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ลำดับที่ ๘ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ลำดับที่ ๙ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ และลำดับที่ ๑๐ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ ตามลำดับ

๔.๙ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ

ตารางที่ ๔-๘ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๖๔	มากที่สุด	
๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ	๙๘.๖๐	๔.๙๓	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๑
๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๓๓	มากที่สุด	๙
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๗๑	มากที่สุด	๖
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๓	มากที่สุด	๘
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๕
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๐๓	มากที่สุด	๙
๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน	๙๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐๒	มากที่สุด	๒
๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๕๖	มากที่สุด	๓
๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๔๗	มากที่สุด	๔
๑๐.มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๔๑๔	มากที่สุด	๗

จากตารางที่ ๔-๘ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานหลังฝนนเรียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ การทำงานโดยใช้ อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๒ คือ มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๓ คือ มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๔ คือ มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๕ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๖ คือ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี

มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๗ คือ มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ลำดับที่ ๘ คือ สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ และลำดับที่ ๙ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ และมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ตามลำดับ

๔.๑๐ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่จะต้องปรับปรุงของงานหลังฝนถนนเรียบ

- ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรสำรวจเรื่องไฟแสงสว่างให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด โดยเฉพาะพื้นที่ชุมชนที่อยู่ห่างจากถนนสายหลัก เนื่องจากบางพื้นที่ถนนชนบทที่เชื่อมกับถนนหลักยังไม่มีไฟส่องสว่างที่เพียงพอ
- ๒) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรเป็นหน่วยงานหลักในการจัดระเบียบการจอดรถในพื้นที่ตลาดสิงห์บุรี โดยอาจร่วมมือกับ เทศบาล สร้างอาคารจอดรถ เนื่องจากปัจจุบันมีการจอดรถกีดขวางการจราจรกันมาก
- ๓) ควรมีการจัดทำไฟสัญญาณในบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุให้มากขึ้น เช่น หน้าวัดพระนอนจักรสีห์ เป็นต้น
- ๔) ควรตรวจและดูแลการติดป้ายโฆษณาบริเวณข้างถนนให้เป็นระเบียบ ไม่บดบังทัศนวิสัยของผู้ใช้ถนน เพราะบางพื้นที่ชอบติดบริเวณทางเข้าออก ทำให้บดบังผู้ใช้นั้นไม่สามารถมองเห็นรถบนถนนได้
- ๕) ควรจะดำเนินการก่อสร้างถนนใหม่ในสายทางที่มีความชำรุดมาก ๆ
- ๖) ควรมีการสำรวจวางระบายน้ำ หรือทำรางระบายน้ำเพิ่ม เพราะในช่วงฤดูฝนจะทำให้น้ำท่วมขัง
- ๗) ควรมีการจัดระเบียบ ทัศนียภาพ ของบริเวณข้างทางและเกาะกลางถนนให้มีความสวยงาม

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการจัดเก็บภาษี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานการจัดเก็บภาษี มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

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

๔.๑๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๔-๙ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	๓๕.๐๐
หญิง	๕๒	๖๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๓	๑๖.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๓๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๒	๒๗.๕๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๑๓.๗๕
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	๗	๘.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘	๒๒.๕๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๐	๑๒.๕๐
อนุปริญญา/ปวส	๕	๖.๒๕
ปริญญาตรี	๓๐	๓๗.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๑๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ	๑๖	๒๐.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๖.๒๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๘	๒๒.๕๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๒.๕๐
เกษตรกร	๑๓	๑๖.๒๕
รับจ้างทั่วไป	๘	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	๒	๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๙ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐

๔.๑๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๔๔	มากที่สุด	
๑. มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	๐.๔๑๗	มากที่สุด	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๘.๒๐	๔.๙๑	๐.๒๘๙	มากที่สุด	๑
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๖๕	มากที่สุด	๗
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๘.๒๐	๔.๙๑	๐.๒๘๙	มากที่สุด	๑
๕. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๙๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐๗	มากที่สุด	๓
๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๒๓	มากที่สุด	๔
๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๖๕	มากที่สุด	๗

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๒๓	มากที่สุด	๔
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๕๒	มากที่สุด	๖
๑๐.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๐๘	มากที่สุด	๙

จากตารางที่ ๔-๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๓ คือ มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๔ คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และมีการให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๖ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๗ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๙ คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ และลำดับที่ ๑๐ คือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ตามลำดับ

๔.๑๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๐๘	มากที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๘๘	มากที่สุด	๙
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๗๐	มากที่สุด	๓
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้	๙๙.๐๐	๔.๙๕	๐.๒๒๓	มากที่สุด	๑
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๗๐	มากที่สุด	๓
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	๙๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐๗	มากที่สุด	๕
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน อย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค	๙๗.๔๐	๔.๘๗	๐.๓๓๘	มากที่สุด	๗
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๖๕	มากที่สุด	๘
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๙๙.๐๐	๔.๙๕	๐.๒๒๓	มากที่สุด	๑
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	๙๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐๗	มากที่สุด	๕
๑๐.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๘๘	มากที่สุด	๙

จากตารางที่ ๔-๑๑ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๕ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๗ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ลำดับที่ ๘ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ และลำดับที่ ๙ คือ เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้น้ำยากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ตามลำดับ

๔.๑๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๗๖	มากที่สุด	
๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๗๐	มากที่สุด	๑
๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๗๐	มากที่สุด	๑
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๘๘	มากที่สุด	๔
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๖๕	มากที่สุด	๓
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๐๘	มากที่สุด	๗
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๙	มากที่สุด	๕
๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๐๘	มากที่สุด	๗
๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๐๘	มากที่สุด	๗
๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๙	มากที่สุด	๕
๑๐.มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๐๘	มากที่สุด	๗

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๑๑.มีการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ออนไลน์ (TAX Online)	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๐๘	มากที่สุด	๗

จากตารางที่ ๔-๑๒ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ และบริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๓ คือ สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๔ คือ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ลำดับที่ ๕ คือ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน และมีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ และลำดับที่ ๗ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน, มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน, มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่, มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ และมีการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ออนไลน์ (TAX Online) อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ ตามลำดับ

๔.๑๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานการจัดเก็บภาษี

- ๑) การติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีทางโทรศัพท์บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับการรับสายเพื่อปรึกษาเรื่องภาษีโดยเฉพาะ
- ๒) ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อลดความยุ่งยาก ชับซ้อน เพิ่มความชัดเจน ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- ๓) บางครั้งไม่ได้รับเอกสารสำหรับการใช้ในการยื่นเสียภาษีจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี และได้รับใบเสร็จล่าช้า
- ๔) การประชาสัมพันธ์การเสียภาษีของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ยังไม่มีความทั่วถึง

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

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

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

๔.๑๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	๕๒.๕๐
หญิง	๓๘	๔๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๐	๑๒.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๒๒.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๐	๓๗.๕๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔	๑๗.๕๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	๑	๑.๒๕
ประถมศึกษา	๑๒	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๗.๕๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๓	๑๖.๒๕
อนุปริญญา/ปวส	๑๒	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๒๙	๓๖.๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๘.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ	๒๐	๒๕.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗	๘.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒	๑๕.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๒๒.๕๐
เกษตรกร	๑๙	๒๓.๗๕
รับจ้างทั่วไป	๔	๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๑๓ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๔.๑๗ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๔๐	มากที่สุด	
๑. มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๑๒	มากที่สุด	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๔
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๘.๖๐	๔.๙๓	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๑
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๘.๖๐	๔.๙๓	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๑
๕. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๓๓	มากที่สุด	๕
๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๙๘.๒๐	๔.๙๑	๐.๒๘๔	มากที่สุด	๓
๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๘๒	มากที่สุด	๗

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๓	มากที่สุด	๘
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๖
๑๐.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๓	มากที่สุด	๘

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๓ คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๔ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๕ คือ มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๖ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๗ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ลำดับที่ ๘ คือ มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว และได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ และลำดับที่ ๑๐ คือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ ตามลำดับ

๔.๑๘ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๗๑	มากที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๔๓๖	มากที่สุด	๘
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๓๓	มากที่สุด	๓
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดได้	๙๘.๘๐	๔.๙๔	๐.๒๔๔	มากที่สุด	๑
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๓	มากที่สุด	๕
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	๙๗.๔๐	๔.๘๗	๐.๓๓๓	มากที่สุด	๔
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน อย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค	๙๘.๘๐	๔.๙๔	๐.๒๔๔	มากที่สุด	๑
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๓	มากที่สุด	๕
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๔๒๐	มากที่สุด	๗
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๔๓๖	มากที่สุด	๘
๑๐.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	๙๓.๐๐	๔.๖๕	๐.๔๘๐	มากที่สุด	๑๐

จากตารางที่ ๔-๑๕ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๔ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ลำดับที่ ๕ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับที่ ๗ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ ลำดับที่ ๘ คือ เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตนเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ และลำดับที่ ๑๐ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ตามลำดับ

๔.๑๙ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการงานบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๓๕๐	มากที่สุด	
๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเสี่ยงการติดเชื้อ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	๐.๔๒๐	มากที่สุด	๕
๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๔๒๘	มากที่สุด	๖
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ	๙๙.๘๐	๔.๙๙	๐.๑๑๒	มากที่สุด	๑
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	๐.๒๔๔	มากที่สุด	๓
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๔๓๖	มากที่สุด	๙
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๔๒๘	มากที่สุด	๖
๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน	๙๔.๘๐	๔.๗๔	๐.๔๔๓	มากที่สุด	๑๐
๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๐๓	มากที่สุด	๔
๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๔๒๘	มากที่สุด	๖

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๑๐.มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	๙๙.๖๐	๔.๙๘	๐.๑๕๗	มากที่สุด	๒

จากตารางที่ ๔-๑๖ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๙ ลำดับที่ ๒ คือ มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๘ ลำดับที่ ๓ คือ สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ ลำดับที่ ๔ คือ มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ลำดับที่ ๕ คือ การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ลำดับที่ ๖ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ, มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน และมีความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ ลำดับที่ ๙ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ และลำดับที่ ๑๐ คือ มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ ตามลำดับ

๔.๒๐ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานบรรเทาสาธารณภัย

- ๑) ควรมีการลงพื้นที่สำรวจความเสียหายของชุมชนอย่างครอบคลุม เพื่อจะได้ให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทั่วถึง
- ๒) ควรมีโครงการที่ช่วยฟื้นฟูประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสาธารณภัย เพื่อให้ประชาชนสามารถประกอบอาชีพได้ดังเดิม มีการเยียวยา ดูแลประชาชน โดยดำเนินการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น ทางด้านปัจจัยสี่
- ๓) ปัจจุบันงานบรรเทาสาธารณภัยของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี บริการช่วยเหลือสังคมได้ดี
- ๔) ควรนำข้อมูลสาธารณะภัยที่เกิดขึ้นในอดีต มาดำเนินการจัดทำแผนป้องกันให้รอบด้าน ไม่อยากให้เกิดปัญหาแล้วจึงแก้ไข

ตอนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

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

๔.๒๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๙	๔๘.๗๕
หญิง	๔๑	๕๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๓	๑๖.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๓๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๔	๓๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๑๒.๕๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๖.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	๙	๑๑.๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙	๑๑.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๘	๒๒.๕๐
อนุปริญญา/ปวส	๗	๘.๗๕
ปริญญาตรี	๓๒	๔๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๖.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ	๑๔	๑๗.๕๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๒.๕๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๙	๒๓.๗๕
ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๑๕.๐๐
เกษตรกร	๒๑	๒๖.๒๕
รับจ้างทั่วไป	๕	๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๑๗ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕

๔.๒๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๗.๖๒	๔.๘๘	๐.๓๑๖	มากที่สุด	
๑. มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๓	มากที่สุด	๑๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๙.๒๐	๔.๙๖	๐.๑๙๑	มากที่สุด	๑

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๓
๕. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๓
๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๓
๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๓
๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๓
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๒
๑๐. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๘

จากตารางที่ ๔-๑๘ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๖ ลำดับที่ ๒ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๓ คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน, มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ, มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม, มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก และมีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๘ คือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้มาใช้บริการ และได้รับการบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ และลำดับที่ ๑๐ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ตามลำดับ

๔.๒๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๓๘๘	มากที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๒
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๙๔.๘๐	๔.๗๔	๐.๔๔๓	มากที่สุด	๗
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดได้	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๒
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๑
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๔๒๘	มากที่สุด	๖
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน อยากรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๒
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	๙๓.๖๐	๔.๖๘	๐.๔๗๑	มากที่สุด	๑๐
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๙๔.๒๐	๔.๗๑	๐.๔๕๕	มากที่สุด	๙
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	๙๔.๘๐	๔.๗๔	๐.๔๔๓	มากที่สุด	๗
๑๐.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	๐.๔๒๐	มากที่สุด	๕

จากตารางที่ ๔-๑๙ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

๔.๙๒ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๕ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ลำดับที่ ๖ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ ลำดับที่ ๗ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ ลำดับที่ ๘ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ และลำดับที่ ๑๐ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจน ตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ตามลำดับ

๔.๒๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๕๒	มากที่สุด	
๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อป้องกันการติดเชื้อ	๙๓.๒๐	๔.๖๖	๐.๔๗๖	มากที่สุด	๑๐
๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	๐.๔๒๐	มากที่สุด	๘
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๑
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๓	มากที่สุด	๗
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๖
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๔
๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๑

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๑
๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๔
๑๐.มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	๙๔.๘๐	๔.๗๔	๐.๔๔๓	มากที่สุด	๙

จากตารางที่ ๔-๒๐ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีมีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ, มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน และมีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๔ คือ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน และมีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๖ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๗ คือ สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับที่ ๘ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ลำดับที่ ๙ คือ มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ และลำดับที่ ๑๐ คือ การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ตามลำดับ

๔.๒๕ ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๓๖๐	มากที่สุด	
๑. เมื่อท่านมีปัญหาด้านสุขภาพ ท่านสามารถปรึกษากองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้เป็นอย่างดี	๙๒.๘๐	๔.๖๔	๐.๔๘๔	มากที่สุด	๑๓
๒. ท่านรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางใดบ้าง เช่น จากกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๔๒๐	มากที่สุด	๑๑
๓. ท่านรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางใดบ้าง เช่น หนังสือพิมพ์/วิทยุ/สื่อออนไลน์ / โซเชียลมีเดีย/บุคคล / เพื่อน / ครอบครัว	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๐๓	มากที่สุด	๙
๔. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้หน้ากากอนามัยในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๔๒๘	มากที่สุด	๑๒
๕. ท่านได้รับข้อมูล ขั้นตอนในการเฝ้าระวัง คัดกรองประชาชนในหมู่บ้าน	๙๗.๔๐	๔.๘๗	๐.๓๓๓	มากที่สุด	๓
๖. ท่านได้รับอุปกรณ์ เช่น หน้ากากอนามัย, เจลแอลกอฮอล์, ที่วัดอุณหภูมิจากกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด	๙๗.๔๐	๔.๘๗	๐.๓๓๓	มากที่สุด	๓
๗. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ให้ความรู้ความเข้าใจโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ มีอาการแทรกซ้อนที่รุนแรง เช่น ปอดบวมปอดอักเสบไตวาย /โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ สามารถเป็นได้ทุกเพศ ทุกวัย เป็นต้น	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๓๘๒	มากที่สุด	๘
๘. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดหาวัคซีนมาบริการฉีดให้ประชาชนเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ	๙๘.๖๐	๔.๙๓	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๒
๙. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการของกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดในการป้องกันการแพร่ระบาด	๙๗.๔๐	๔.๘๗	๐.๓๓๓	มากที่สุด	๓
๑๐. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีช่องทางที่หลากหลายให้ประชาชนได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเฝ้าระวังไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือสอบถาม ขอรับความช่วยเหลือเมื่อมีคนใกล้ชิดของท่านติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	๙๕.๖๐	๔.๗๘	๐.๔๒๐	มากที่สุด	๑๐
๑๑. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีมาตรการช่วยเหลือ ให้การรักษา/ส่งต่อผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็นอย่างดี	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๖

ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๑๒. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีบุคลากรใน หน่วยงานเพียงพอในการให้บริการประชาชน	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๖
๑๓. บุคลากรกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีการ จัดฝึกอบรมการรับมือกับสถานการณ์โควิด และให้บริการ ประชาชนได้เป็นอย่างดี	๙๙.๖๐	๔.๙๘	๐.๑๕๗	มากที่สุด	๑

จากตารางที่ ๔-๒๑ แสดงระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ พบว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ บุคลากรกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีการจัดฝึกอบรมการรับมือกับสถานการณ์โควิด และให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๘ ลำดับที่ ๒ คือ กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดหาวัคซีนมาบริการฉีดให้ประชาชนเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๓ คือ ท่านได้รับข้อมูล ขั้นตอนในการเฝ้าระวัง คัดกรองประชาชนในหมู่บ้าน, ท่านได้รับอุปกรณ์ เช่น หน้ากากอนามัย, เจลแอลกอฮอล์, ที่วัดอุณหภูมิจากกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด และท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการของกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดในการป้องกันการแพร่ระบาด อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ลำดับที่ ๖ คือ กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีมาตรการช่วยเหลือ ให้การรักษา/ส่งต่อผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็นอย่างดี และกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีบุคลากรในหน่วยงานเพียงพอในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๘ คือ กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ให้ความรู้ความเข้าใจโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ มีอาการแทรกซ้อนที่รุนแรง เช่น ปอดบวมปอดอักเสบไตวาย /โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ สามารถเป็นได้ทุกเพศ ทุกวัย เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ลำดับที่ ๙ คือ ท่านรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางใดบ้าง เช่น หนังสือพิมพ์/วิทยุ/สื่อออนไลน์ / โซเชียลมีเดีย/บุคคล / เพื่อน / ครอบครัว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ลำดับที่ ๑๐ คือ กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีช่องทางที่หลากหลายให้ประชาชนได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเฝ้าระวังไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือสอบถาม ขอรับความช่วยเหลือเมื่อมีคนใกล้ชิดของท่านติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ลำดับที่ ๑๑ คือ ท่านรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางใดบ้าง เช่น จากกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ ลำดับที่ ๑๒ คือ ๔. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้หน้ากากอนามัยในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ และลำดับที่ ๑๓ คือ เมื่อท่านมีปัญหาด้านสุขภาพ ท่านสามารถปรึกษากองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ตามลำดับ

๔.๒๖ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

- ๑) ปัจจุบันจังหวัดสิงห์บุรีมีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น อยากให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีวางแผนการป้องกันให้เข้มข้นขึ้น
- ๒) ที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี รับมือกับโควิดได้ดี
- ๓) ควรมีการแจ้งสถานการณ์ของโรคอย่างต่อเนื่องเป็นรายวันเหมือนช่วงการระบาดใหม่ ๆ โดยเฉพาะเรื่องสถานที่เสี่ยง ประชาชนจะได้วางแผนการดำเนินชีวิตได้รัดกุมขึ้น
- ๔) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรมีการนำวัคซีนไปให้บริการกับประชาชนในทุกพื้นที่เพื่อความสะดวกที่จะไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาล ซึ่งเสี่ยงต่อการติดเชื้อ
- ๕) ควรมีโครงการที่จะดูแล ตรวจเช็คสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสมาก

ตอนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ ๒๐๐ ปี) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี) ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

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

๔.๒๗ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสาธารณะ

ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสาธารณะ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๓๘.๗๕
หญิง	๔๙	๖๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๗	๘.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓	๑๖.๒๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐	๒๕.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๒	๔๐.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๑๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	๑๑	๑๓.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๗	๒๑.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๕	๓๑.๒๕
อนุปริญญา/ปวส	๖	๗.๕๐
ปริญญาตรี	๑๘	๒๒.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ	๑๔	๑๗.๕๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๙	๒๓.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒	๑๕.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๙	๒๓.๗๕
เกษตรกร	๙	๑๑.๒๕
รับจ้างทั่วไป	๗	๘.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔-๒๒ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕ ส่วนใหญ่อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕

๔.๒๘ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนาม กีฬา สวนสาธารณะ

ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการงาน ให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๔๑๕	มากที่สุด	
๑. มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มา ใช้บริการ	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๔๐๔	มากที่สุด	๓
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๓๙	มากที่สุด	๘
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๔๐๔	มากที่สุด	๓
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๙๔	มากที่สุด	๒
๕. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๑
๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๔๓๑	มากที่สุด	๗
๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่ สะดวก	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๓๙	มากที่สุด	๘
๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นใน จุดเดียว	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๔๓๙	มากที่สุด	๘
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๔๒๒	มากที่สุด	๕
๑๐.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพในการให้บริการ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๔๒๒	มากที่สุด	๕

จากตารางที่ ๔-๒๓ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการ งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ ผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๒ คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๓ คือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุด

คัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘๔ ลำดับที่ ๕ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และได้รับการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ลำดับที่ ๗ คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ และลำดับที่ ๘ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก และมีการ ให้บริการแบบ one stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ ตามลำดับ

๔.๒๙ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ

ตารางที่ ๔-๒๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๗๘	มากที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตนเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ	๙๗.๔๐	๔.๘๗	๐.๓๗๑	มากที่สุด	๔
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๘๓	มากที่สุด	๖
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัส สิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดได้	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๔๖	มากที่สุด	๓
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๔๒๒	มากที่สุด	๘
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	๙๔.๘๐	๔.๗๔	๐.๔๖๗	มากที่สุด	๑๐
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน อย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๓๑๗	มากที่สุด	๒
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	๙๗.๔๐	๔.๘๗	๐.๓๗๑	มากที่สุด	๔
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๔๑๓	มากที่สุด	๗
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้ มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๔๒๒	มากที่สุด	๘

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๑๐.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	๙๙.๐๐	๔.๙๕	๐.๒๖๓	มากที่สุด	๑

จากตารางที่ ๔-๒๔ แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการ สนามกีฬาสวนสาธารณะ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้รับบริการงานให้บริการ สนามกีฬาสวนสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๔ คือ เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตนเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจน ตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ลำดับที่ ๖ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๗ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ลำดับที่ ๘ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ และลำดับที่ ๑๐ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ ตามลำดับ

๔.๓๐ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ

ตารางที่ ๔-๒๕ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงานให้บริการสนามกีฬา
สวนสาธารณะ

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๖๑	มากที่สุด	
๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ	๙๘.๖๐	๔.๙๓	๐.๓๐๐	มากที่สุด	๑
๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่ง ห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาด มือเพียงพอ	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๔๑๓	มากที่สุด	๑๐
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสด ชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๙๔	มากที่สุด	๙
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และ สถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๘๓	มากที่สุด	๗
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน	๙๘.๖๐	๔.๙๓	๐.๓๐๐	มากที่สุด	๑
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน	๙๗.๔๐	๔.๘๗	๐.๓๗๑	มากที่สุด	๕
๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของ ป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน	๙๘.๒๐	๔.๙๑	๐.๓๓๒	มากที่สุด	๓
๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ ปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๗.๔๐	๔.๘๗	๐.๓๗๑	มากที่สุด	๕
๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการ ปฏิบัติงานในพื้นที่	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๔
๑๐.มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มี ห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๘๓	มากที่สุด	๗

จากตารางที่ ๔-๒๕ แสดงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงาน
ให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการงาน
ให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ และคุณภาพและ
ความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ ลำดับที่ ๓ คือ มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย
สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
๔.๙๑ ลำดับที่ ๔ คือ มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ลำดับที่ ๕ คือ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน และมี

ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๗ คือ สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และมีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๙ คือ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ และลำดับที่ ๑๐ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ตามลำดับ

๔.๓๑ ความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว

ตารางที่ ๔-๒๖ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ภาพรวม	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๒๓	มากที่สุด	
๑. จำนวนต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพียงพอและสวยงาม	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๔๐๔	มากที่สุด	๑๖
๒. ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม สถานที่จอดรถเพียงพอ	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๔๐๔	มากที่สุด	๑๖
๓. โต๊ะ- เก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๔๑๔	มากที่สุด	๑๘
๔. จำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ	๙๔.๘๐	๔.๗๔	๐.๔๗๐	มากที่สุด	๒๐
๕. จำนวนถังขยะเพียงพอ จุดตั้งวางเหมาะสม	๙๘.๘๐	๔.๙๔	๐.๒๔๔	มากที่สุด	๑
๖. จำนวนเครื่องออกกำลังกายมีเพียงพอ	๙๘.๘๐	๔.๙๔	๐.๒๔๔	มากที่สุด	๑
๗. พื้นที่สำหรับการออกกำลังกายมีเพียงพอ ทางวิ่งออกกำลังกายได้มาตรฐานการแบ่งเขตพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง-เดิน ทางจักรยาน อย่างชัดเจน	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๓
๘. มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแลความปลอดภัย	๙๘.๒๐	๔.๙๑	๐.๒๘๔	มากที่สุด	๕
๙. มีเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ	๙๘.๒๐	๔.๙๑	๐.๒๘๔	มากที่สุด	๕
๑๐. มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อห้ามการปฏิบัติตน ในสวนสาธารณะ เช่น พระราชบัญญัติการห้ามดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ในสวนสาธารณะ	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๐.๒๖๕	มากที่สุด	๓
๑๑. มีป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย	๙๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐๒	มากที่สุด	๙
๑๒. ระยะเวลาในการให้บริการ เวลาเปิด - ปิด มีความเหมาะสม	๙๘.๒๐	๔.๙๑	๐.๒๘๔	มากที่สุด	๕
๑๓. มีป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์สัญลักษณ์หรือแผนที่แสดงจุดต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๑๘	มากที่สุด	๑๓
๑๔. ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม และสะอาดถูกหลักอนามัย	๙๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐๒	มากที่สุด	๙

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
๑๕. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ สถานที่สำหรับนั่งพักผ่อน ตู้ ATM มีจำนวนเพียงพอ สะดวกและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	๘๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐๒	มากที่สุด	๙
๑๖. การดำเนินกิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว	๘๘.๒๐	๔.๙๑	๐.๒๘๔	มากที่สุด	๕
๑๗. มีการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานภายในแหล่งท่องเที่ยวให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ	๘๘.๐๐	๔.๙๐	๐.๓๐๒	มากที่สุด	๙
๑๘. การเดินทางสะดวก เส้นทางคมนาคมมีความปลอดภัย	๘๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๔๗	มากที่สุด	๑๔
๑๙. มีมัคคุเทศก์แนะนำสถานที่ ประวัติความเป็นมา	๘๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๕๙	มากที่สุด	๑๕
๒๐. มีการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว พิพิธภัณฑสถานให้น่าเข้าชม	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๓๘๒	มากที่สุด	๑๘

จากตารางที่ ๔-๒๖ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ จำนวนถังขยะเพียงพอ จุดตั้งวางเหมาะสม และจำนวนเครื่องออกกำลังกายมีเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ ลำดับที่ ๓ คือ พื้นที่สำหรับการออกกำลังกายมีเพียงพอ ทางวิ่งออกกำลังกายได้มาตรฐานการแบ่งเขตพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง-เดิน ทางจักรยาน อย่างชัดเจน และป้ายประชาสัมพันธ์ข้อห้ามการปฏิบัติตนในสวนสาธารณะ เช่น พระราชบัญญัติการห้ามดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ในสวนสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ ลำดับที่ ๕ คือ มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแลความปลอดภัย, มีเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ, ระยะเวลาในการให้บริการ เวลาเปิด – ปิด มีความเหมาะสม และการดำเนินกิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ลำดับที่ ๙ คือ มีป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย, ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม และสะอาดถูกหลักอนามัย, สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ สถานที่สำหรับนั่งพักผ่อน ตู้ ATM มีจำนวนเพียงพอ สะดวกและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และมีการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานภายในแหล่งท่องเที่ยวให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ ลำดับที่ ๑๓ คือ มีป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์สัญลักษณ์หรือแผนที่แสดงจุดต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ลำดับที่ ๑๔ คือ การเดินทางสะดวก เส้นทางคมนาคมมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ลำดับที่ ๑๕ คือ มีมัคคุเทศก์แนะนำสถานที่ ประวัติความเป็นมา อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ลำดับที่ ๑๖ คือ จำนวนต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพียงพอและสวยงาม และทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม สถานที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ลำดับที่ ๑๘ คือ โต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ และมีการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว พิพิธภัณฑสถานให้น่าเข้าชม

อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ และลำดับที่ ๒๐ คือ จำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ ตามลำดับ

๔.๓๒ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ

๑) สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก

- ๑.๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ดูแลได้ดีมาก อยากเพิ่มเติมให้มีกิจกรรมเพิ่มให้กับผู้ใช้บริการนอกเหนือจากการใช้ออกกำลังกายอย่างเดียว
- ๑.๒) ควรจัดเจ้าหน้าที่ในการดูแลให้มากขึ้น เพราะบางครั้งเป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น
- ๑.๓) ยังขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่องแตกต่างจากการเปิดให้บริการช่วงแรก ๆ
- ๑.๔) ควรจัดให้มีศูนย์ฟิตเนส เพื่อให้ผู้สนใจสามารถใช้บริการได้
- ๑.๕) ควรดูแลความสะอาดให้ทั่วถึง ยังพบมีการทิ้งขยะกันมาก

๒) โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย

- ๒.๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรเข้ามาพัฒนาอย่างจริงจัง ปัจจุบันแทบไม่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเข้าชมเลย
- ๒.๒) เจียบบมาก เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์
- ๒.๓) ควรมีการใช้พื้นที่ในการจัดกิจกรรมให้มากขึ้น เพราะเป็นโบราณสถานสำคัญ จะได้เกิดกิจกรรม และเป็นการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว

๓) พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน

- ๓.๑) ควรมีการจัดเป็นกิจกรรมตักนักท่องเที่ยวจากตลาดบางระจันให้เข้ามาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ด้วย
- ๓.๒) จัดสถานที่ได้เหมาะสม เจ้าหน้าที่ต้อนรับดีมาก
- ๓.๓) ควรมีกิจกรรมที่ดึงเอาจุดเด่นมาให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม
- ๓.๔) ควรจัดให้มีถังขยะให้มากขึ้น

๔) พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี

- ๔.๑) ไม่เคยรู้จักมาก่อนว่ามีพิพิธภัณฑ์ ไม่ทราบว่าจัดตั้งอยู่ที่ใด
- ๔.๒) จัดสถานที่ได้เหมาะสม สวยงาม และสะอาด
- ๔.๓) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ชัดเจน สุภาพ ต้อนรับดีมาก

๔.๓๓ ภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ

ตารางที่ ๔-๒๗ แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ

ผู้รับบริการในงานต่าง ๆ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.
๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๐	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๙๐	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๘๔
๒. งานหลังฝนถนนเรียบ	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๓๘๘	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๙๔	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๖๔
๓. งานการจัดเก็บภาษี	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๔๔	๙๗.๘๐	๔.๘๙	๐.๓๐๘	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๗๖
๔. งานบรรเทาสาธารณภัย	๙๗.๒๐	๔.๘๖	๐.๓๔๐	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๓๗๑	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๓๕๐
๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	๙๗.๖๒	๔.๘๘	๐.๓๑๖	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๓๘๘	๙๖.๘๐	๔.๘๔	๐.๓๕๒
๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ	๙๖.๔๐	๔.๘๒	๐.๔๑๕	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๐.๓๗๘	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๐.๓๖๑

จากตารางที่ ๔-๒๗ แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ พบว่า งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ในขณะที่งานหลังฝนถนนเรียบ มีระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ในส่วนของงานการจัดเก็บภาษี มีระดับความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ งานบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ มีระดับความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ และงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ มีระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘

๔.๓๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

จากการสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ๖ อำเภอ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ทั้งในส่วนหน่วยงานราชการ ท้องถิ่น และประชาชน ดังนี้

ตารางที่ ๔-๒๘ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

อำเภอ	งานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่	งานหลังฝนถนนเรียบ	งานการจัดเก็บภาษี	งานบรรเทาสาธารณภัย	งานป้องกันการ แพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโค โรนา ๒๐๑๙	งานให้บริการ สนามกีฬา สวนสาธารณะ	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาการ บริการงานของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี
เมือง	➢ ควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลประจำห้องประชุมเพื่ออำนวยความสะดวกช่วยเหลือและควบคุมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์อย่างน้อย ๑ คนหรือให้บริการเป็นช่วงเวลา (บริการแบบโรงแรม) ➢ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมีมนุษยสัมพันธ์จัดห้องตรงตามความต้องการและอำนวยความสะดวกทุกเรื่อง	➢ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรเป็นหน่วยงานหลักในการจัดระเบียบการจอดรถในพื้นที่ตลาดสิงห์บุรีโดยอาจร่วมมือกับเทศบาล สร้างอาคารจอดรถเนื่องจากปัจจุบันมีการจอดรถกีดขวางการจราจรกันมาก ➢ ควรมีการจัดทำไฟสัญญาณในบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุให้มากขึ้น เช่น หน้าวัดพระนอนจักรสีห์ เป็นต้น	➢ การติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ทางโทรศัพท์ บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับการรับสายเพื่อปรึกษาเรื่องภาษีโดยเฉพาะ ➢ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อน เพิ่มความชัดเจน ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำ	➢ ปัจจุบันงานบรรเทาสาธารณภัยของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี บริการช่วยเหลือสังคมได้ดี ➢ ควรนำข้อมูลสาธารณภัยที่เกิดขึ้นในอดีต มาดำเนินการจัดทำแผนป้องกันให้รอบด้าน ไม่อยากให้เกิดปัญหาแล้วจึงแก้ไข	➢ ปัจจุบันจังหวัดสิงห์บุรีมีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น อยากให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีวางแผนการป้องกันให้เข้มข้นขึ้น ➢ ที่ผ่านมามี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีรับมือกับโควิดได้ดี	➢ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีดูแลได้ดีมาก อยากเพิ่มเติมให้มีกิจกรรมเพิ่มให้กับผู้ใช้บริการนอกเหนือจากการใช้ออกกำลังกายอย่างเดียว ➢ ควรจัดเจ้าหน้าที่ในการดูแลให้มากขึ้น เพราะบางครั้งเป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น ➢ ยังขาดการพัฒนาที่	ควรปรับปรุงบุคลากรภายในองค์การให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติ เฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน

อำเภอ	งานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่	งานหลังฝนถนนเรียบ	งานการจัดเก็บภาษี	งานบรรเทาสาธารณภัย	งานป้องกันการ แพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโค โรนา ๒๐๑๙	งานให้บริการ สนามกีฬา สวนสาธารณะ	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาการ บริการงานของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี
		➢ ควรตรวจและดูแลการตีตป้ายโฆษณาบริเวณข้างถนนให้เป็นระเบียบ ไม่บดบังทัศนวิสัยของผู้ใช้ถนน เพราะบางพื้นที่ชอบติดบริเวณทางเข้าออก ทำให้บดบังผู้ใช้นั้นไม่สามารถมองเห็นรถบนถนนได้ ➢ ควรมีการสำรวจรางระบายน้ำหรือทำรางระบายน้ำเพิ่ม เพราะในช่วงฤดูฝนจะทำให้น้ำท่วมขัง	ขั้นตอนการให้บริการ ➢ บางครั้งไม่ได้รับเอกสารสำหรับใช้ในการยื่นเสียภาษีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี และได้รับใบเสร็จล่าช้า			ต่อเนื่องแตกต่างจากการเปิดให้บริการช่วงแรก ๆ ➢ ควรจัดให้มีศูนย์พิทักษ์เพื่อให้ผู้สนใจสามารถใช้บริการได้ ➢ ควรดูแลความสะดวกให้ทั่วถึง ยังพบมีการทิ้งขยะกันมาก	
พรหมบุรี	➢ ควรหางบประมาณสำหรับการจัดสร้างห้องประชุมใหม่ให้	➢ ควรตรวจและดูแลการตีตป้ายโฆษณาบริเวณข้าง	➢ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อลด			➢ ไม่เคยรู้จักมาก่อนว่ามีพิพิธภัณฑ์ ไม่	➢ ควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของ

อำเภอ	งานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่	งานหลังฝนถนนเรียบ	งานการจัดเก็บภาษี	งานบรรเทาสาธารณภัย	งานป้องกันการ แพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโค โรนา ๒๐๑๙	งานให้บริการ สนามกีฬา สวนสาธารณะ	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาการ บริการงานของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี
	มีเนื้อที่กว้างขวาง สามารถให้ ประชาชนได้ใช้ บริการจัดงานใน หลายๆ รูปแบบ	ถนนให้ เป็น ระเบียบ ไม่บดบัง ทัศนวิสัยของผู้ใช้ ถนน เพราะบาง พื้นที่ ขอบติด บริเวณ ทางเข้าออก ทำให้ บดบังผู้ใช้นั้นไม่ สามารถมองเห็น รถบนถนนได้	ความยุ่งยาก ซับซ้อน เพิ่มความ ชัดเจน ความ สะดวก รวดเร็วใน การให้บริการ และ มีความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำ ขั้นตอน การ ให้บริการ			ทราบว่าจัด ตั้งอยู่ที่ใด ➤ จัดสถานที่ได้ เหมาะสม สวยงาม และ สะอาด ➤ เจ้าหน้าที่ให้ ข้อมูลได้ ชัดเจน สุภาพ ต้อนรับดีมาก	ประชาชน แก้ไข ซ่อมแซม จัดทำ และพัฒนาถนน ไฟฟ้า ที่มีความ เสียหายให้อยู่ ในสภาพที่ใช้ งานได้ ➤ ควรรับฟัง ปัญหาของ ประชาชน โดยเฉพาะด้าน โครงสร้าง พื้นฐาน
อินทร์บุรี	➤ ควรเพิ่มจำนวน สถานที่ จอด ยานพาหนะสำหรับ ผู้ใช้บริการให้มาก ขึ้น และจัดสถานที่ จอดพร้อมทั้งจัดทำ แผนผัง และ คำแนะนำสถานที่	➤ ควรจะดำเนินการ ก่อสร้างถนนใหม่ ในสายทางที่มี ความชำรุดมาก ๆ	➤ ควรปรับปรุง ขั้นตอนการ ให้บริการเพื่อลด ความยุ่งยาก ซับซ้อน เพิ่มความ ชัดเจน ความ สะดวก รวดเร็วใน การให้บริการ และ		➤ ควรมีการแจ้ง สถานการณ์ ของโรคอย่าง ต่อเนื่องเป็น รายวันเหมือน ช่วงการ ระบาดใหม่ ๆ โดยเฉพาะ		➤ ควรมีการออก สำรวจพื้นผิว ถนนเทศบาล สัญลักษณ์ จราจรให้มี สภาพดีให้ สามารถ มองเห็นได้อย่าง

อำเภอ	งานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่	งานหลังฝนถนนเรียบ	งานการจัดเก็บภาษี	งานบรรเทาสาธารณภัย	งานป้องกันการ แพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโค โรนา ๒๐๑๙	งานให้บริการ สนามกีฬา สวนสาธารณะ	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาการ บริการงานของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี
	จัดบริเวณที่ใกล้ ห้องประชุมที่สุดให้ ผู้ใช้ห้องประชุม		มีความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำ ขั้นตอนการ ให้บริการ		เรื่องสถานที่ เสี่ ย ง ประชาชนจะ ได้วางแผนการ ดำเนินชีวิตได้ รัดกุมขึ้น		ชัดเจน และ ซ่อมแซมไฟฟ้า ส่องสว่างให้อยู่ ในสภาพปกติ เพื่อลดความ เสี่ยงอันตรายใน การขับขี่รถในเวลา กลางคืน
ค่าย บางระจัน	➢ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดีมีมนุษยสัมพันธ์ จัดห้องตรงตาม ความต้องการและ อำนวยความสะดวก ทุกเรื่อง ➢ ควรเพิ่มจำนวน สถานที่ จอด ยานพาหนะสำหรับ ผู้ใช้บริการให้มาก ขึ้น และจัดสถานที่ จอดรถพร้อมทั้งจัดทำ แผนผัง และ คำแนะนำสถานที่	➢ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ควร สำรวจเรื่องไฟแสง สว่างให้ครอบคลุม พื้นที่ทั้งจังหวัด โดยเฉพาะพื้นที่ ชุมชนที่อยู่ห่าง จากถนนสายหลัก เนื่องจากบางพื้นที่ ถนนชนบทที่เชื่อม กับถนนหลักยังไม่ มีไฟส่องสว่างที่ เพียงพอ	➢ ควรปรับปรุง ขั้นตอนการ ให้บริการเพื่อลด ความยุ่งยาก ซับซ้อน เพิ่มความ ชัดเจน ความ สะดวก รวดเร็วใน การให้บริการ และ มีความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำ ขั้นตอนการ ให้บริการ		➢ องค์การ บริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี ควรมีการนำ วัคซีนไป ให้บริการกับ ประชาชนใน ทุกพื้นที่ เพื่อ ความสะดวกที่ จะไม่ต้อง เดินทางไป โรงพยาบาล ซึ่งเสี่ยงต่อการ ติดเชื้อ	➢ ควรมีการ จัดเป็น กิจกรรมดึง นักท่องเที่ยว จากตลาด บางระจันให้ เข้ามามา ท่องเที่ยวฝั่ง พิพิธภัณฑ์ด้วย ➢ จัดสถานที่ได้ เหมาะสม เจ้าหน้าที่ ต้อนรับดีมาก	➢ ควรปรับปรุง ขั้นตอนการ ทำงานที่ไม่ ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่นการ นำเอา เทคโนโลยีมาใช้ ในการบริการ ประชาชน

อำเภอ	งานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่	งานหลังฝนถนนเรียบ	งานการจัดเก็บภาษี	งานบรรเทาสาธารณภัย	งานป้องกันการ แพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโค โรนา ๒๐๑๙	งานให้บริการ สนามกีฬา สวนสาธารณะ	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาการ บริการงานของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี
	จัดบริเวณที่ใกล้ ห้องประชุมที่สุดให้ ผู้ใช้ห้องประชุม	➢ ควรจะดำเนินการ ก่อสร้างถนนใหม่ ในสายทางที่มี ความชำรุดมาก ๆ				➢ ควรมีกิจกรรม ที่ ดึง เอา จุดเด่นมาให้ นักท่องเที่ยวได้มี ส่วนร่วม ➢ ควรจัดให้มีถึง ขยะให้มากขึ้น	
บางระจัน	➢ ควรจัดให้มีบริการ รายการอาหารว่าง และเครื่องดื่ม แนะนำ และ นำเสนอต่อผู้ใช้ บริการห้องประชุม พร้อมทั้งให้ คำแนะนำด้านการ จัดอาหาร อาจใช้ อาหารที่เป็นดีเมือง สิงห์เป็นจุดขาย ให้กับ องค์การ บริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ได้อีก ช่องทางหนึ่ง ทั้งยัง	➢ ควรมี การจัด ระเบียบ บ ทศนียภาพ ของ บริเวณข้างทาง และเกาะกลาง ถนนให้มีความ สวยงาม	➢ การประชาสัมพันธ์ การเสียภาษีของ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ยังไม่มีความทั่วถึง	➢ ควรมีการลงพื้นที่ สำรวจความ เสียหายของชุมชน อย่างครอบคลุม เพื่อจะได้ให้การ ช่วยเหลือ ประชาชนได้อย่าง ทันทั่วถึง ➢ ควรมีโครงการที่ ช่วยเหลือฟื้นฟู ประชาชนที่ได้รับ ผลกระทบจากสา ธารณภัย เพื่อให้ ประชาชนสามารถ ประกอบอาชีพได้	➢ ควรมีโครงการ ที่จะดูแล ตรวจเช็ค สุขภาพของ ประชาชน โดยเฉพาะ ผู้สูงอายุ ที่ เสี่ยงต่อการ ติดโควิดอย่าง มาก	➢ องค์การ บริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี ควรเข้ามา พัฒนาอย่าง จริงจัง จัง ปัจจุบันแทบ ไม่มี นักท่องเที่ยว เดินทางมาเข้า ชมเลย ➢ เยี่ยมมาก ขาด การ ประชาสัมพันธ์	➢ ควรมี การ กำหนด ระยะเวลาการ ให้บริการไว้ อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว และมีขั้นตอน การให้บริการมี ความโปร่งใส และตรวจสอบ ได้

อำเภอ	งานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่	งานหลังฝนถนนเรียบ	งานการจัดเก็บภาษี	งานบรรเทาสาธารณภัย	งานป้องกันการ แพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโค โรนา ๒๐๑๙	งานให้บริการ สนามกีฬา สวนสาธารณะ	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาการ บริการงานของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี
	จะเป็นส่วนช่วยให้ เกิดรายได้กับผู้ ประกอบกิจการ ร้านอาหารด้วย			ดังเดิม มีการ เยียวยา ดูแล ประชาชน โดย ดำเนินการให้ ความช่วยเหลือ เบื้องต้น ทางด้าน ปัจจัยสี่		➤ ควรมีการใช้ พื้นที่ในการจัด กิจกรรมให้ มากขึ้น เพราะ เป็น โบราณสถาน สำคัญ จะได้ เกิดกิจกรรม และเป็นการ ประชาสัมพันธ์ แหล่ง ท่องเที่ยว	
ท่าช้าง		➤ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ควร สำรวจเรื่องไฟแสง สว่างให้ครอบคลุม พื้นที่ทั้งจังหวัด โดยเฉพาะพื้นที่ ชุมชนที่อยู่ห่าง จากถนนสายหลัก เนื่องจากบางพื้นที่	➤ ควรปรับปรุง ขั้นตอนการ ให้บริการเพื่อลด ความยุ่งยาก ซับซ้อน เพิ่มความ ชัดเจน ความ สะดวก รวดเร็วใน การให้บริการ และ มีความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง				➤ ควรมีระบบการ ดูแลผู้สูงอายุให้ ดีขึ้น เช่น จัด กิจกรรมเพื่อ สร้าง ความสัมพันธ์ที่ ดีระหว่างกลุ่ม ผู้สูงอายุอย่าง ต่อเนื่อง การ

อำเภอ	งานขอใช้ห้องประชุม อาคารสถานที่	งานหลังฝนถนนเรียบ	งานการจัดเก็บภาษี	งานบรรเทาสาธารณภัย	งานป้องกันการ แพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโค โรนา ๒๐๑๙	งานให้บริการ สนามกีฬา สวนสาธารณะ	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาการ บริการงานของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี
		ถนนชนบทที่เชื่อม กับถนนหลักยังไม่ มีไฟส่องสว่างที่ เพียงพอ	แ ล ะ แ น ะ น ำ ขั ้น ต อ น ก า ร ให้บริการ				ส่งเสริมการดูแล สุขภาพที่ดี ➤ ควรจัดให้มีการ ส่งเสริมอาชีพ ส ำ ห ร ้ บ ประชาชนในทุก พื้นที่

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จำนวน ๖ งานบริการ ได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๖ งาน ประกอบด้วย

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

๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ ๒๐๐ ปี) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี) ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

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

มีวัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจใน ๓ ด้านในความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ดังนี้

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

๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการเข้ารับบริการของประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๓. เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้รับบริการ ได้แก่ คือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๔๘๐ คน

เครื่องมือในการวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งสำรวจใน ๓ ด้าน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ดังนี้

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

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ใน ๖ งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมทั้ง ๖ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๕ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ โดยผลการศึกษาวิจัยข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจรายด้านดังนี้

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ ลำดับที่ ๒ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ลำดับที่ ๓ คือ มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔

รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ ลำดับที่ ๒ คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ ลำดับที่ ๓ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด

และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑

๒. งานหลังฝนถนนเรียบ

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ โดยผลการศึกษาวิจัยข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานหลังฝนถนนเรียบ ซึ่งผลการ

ประเมินความพึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจรายด้านดังนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ ลำดับที่ ๒ คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ ลำดับที่ ๓ คือ มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙

รองลงมาคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙

และอันดับสุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ และมีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ ลำดับที่ ๓ คือ สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘

๓. งานการจัดเก็บภาษี

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ โดยผลการศึกษาวิจัยข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจรายด้านดังนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีผังลำดับขั้นตอนและ

ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ลำดับที่ ๒ คือ มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ลำดับที่ ๓ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖

รองลงมาคือความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ลำดับที่ ๓ คือ มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙

และอันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔

๔. งานบรรเทาสาธารณภัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ โดยผลการศึกษาวิจัยข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ ลำดับที่ ๒ คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙

รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ ลำดับที่ ๒ คือ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ลำดับที่ ๓ คือ มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔

และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙

๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙)

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ โดยผลการศึกษาวิจัยข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔

รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และ

เพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ลำดับที่ ๒ คือ มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ลำดับที่ ๓ คือ มีคุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘

และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ลำดับที่ ๒ คือ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ลำดับที่ ๓ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖

นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ พบว่า ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเป็นรายข้อ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์/วิทยุ/สื่อออนไลน์ / โซเชียลมีเดีย/บุคคล / เพื่อน / ครอบครัว และกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดหาวัคซีนมาบริการฉีดให้ประชาชนเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อการจัดการของกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดในการป้องกันการแพร่ระบาด และบุคลากรกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีการจัดฝึกอบรมการรับมือกับสถานการณ์โควิด และให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖

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

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕ ส่วนใหญ่อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ โดยผลการศึกษาวิจัยข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด

สิงห์บุรีได้ให้บริการงานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ลำดับที่ ๒ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ลำดับที่ ๓ คือ มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕

รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ลำดับที่ ๒ คือ มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ลำดับที่ ๓ คือ บริเวณที่นั่งพักผ่อนมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑

และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖

นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ พบว่า ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเป็นรายข้อ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ที่จัดให้มีโต๊ะ- เก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อจำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ และระยะเวลาในการให้บริการ เวลาเปิด - ปิด มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละงาน สามารถสรุปความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ตารางที่ ๕-๑ แสดงลำดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานที่ขอใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ลำดับที่
๑. งานบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๑
๒. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่	๔.๖๑	๙๑.๒๐	๒
๓. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๓
๔. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๔
๕. งานการจัดเก็บภาษี	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๕
๖. งานหลังฝนถนนเรียบ	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๖
รวม	๔.๕๗	๙๑.๓๗	-

จากตารางที่ ๕-๑ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมทั้ง ๔ งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า งานบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับอันดับสอง ได้แก่ งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ อันดับสาม ได้แก่ งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ อันดับสี่ ได้แก่ งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ อันดับห้า ได้แก่ งานการจัดเก็บภาษี และงานหลังฝนถนนเรียบ มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้าย

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการเข้ารับบริการของประชาชน ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่าปัญหาและข้อเสนอแนะดังนี้

๑. งานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ ควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลประจำห้องประชุมเพื่ออำนวยความสะดวกช่วยเหลือและควบคุมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ไฮดรอลิกอย่างน้อย ๑ คนหรือให้บริการเป็นช่วงเวลา โดยยกระดับการบริการให้เหมือนกับการบริการในโรงแรม นอกจากนี้ควรเพิ่มจำนวนสถานที่จอดยานพาหนะสำหรับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น และจัดสถานที่จอดพร้อมทั้งจัดทำแผนผังและคำแนะนำสถานที่จอดบริเวณที่ใกล้ห้องประชุมที่สุดให้ผู้เข้าพักประชุม และควรหางบประมาณสำหรับการจัดสร้างห้องประชุมใหม่ ให้มีเนื้อที่กว้างขวางสามารถให้บริการประชาชนได้ใช้บริการจัดงานในหลายๆ รูปแบบ

๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ควรมีการสำรวจไฟส่องสว่างให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด โดยเฉพาะพื้นที่ชุมชนที่อยู่ห่างจากถนนสายหลัก เนื่องจากบางพื้นที่ถนนชนบทที่เชื่อมกับถนนหลักยังไม่มีไฟส่องสว่างที่เพียงพอ นอกจากนี้ยังควรเป็นหน่วยงานหลักในการจัดระเบียบการจอดรถในพื้นที่ตลาดสิงห์บุรี โดยอาจร่วมมือกับ เทศบาล สร้างอาคารจอดรถ เนื่องจากปัจจุบันมีการจอดรถกีดขวางการจราจรกันมาก ควรมีการจัดทำไฟสัญญาณในบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุให้มากขึ้น เช่น หน้าวัดพระนอนจักรสีห์ เป็นต้น ควรตรวจและดูแลการติดป้ายโฆษณาบริเวณข้างถนนให้เป็นระเบียบ ไม่บดบังทัศนวิสัยของผู้ใช้ถนน เพราะบางพื้นที่ขอบติดบริเวณทางเข้าออก ทำให้บดบังผู้ใช้ถนนไม่สามารถมองเห็นรถบนถนนได้ ควรดำเนินการก่อสร้างถนนใหม่ในสายทางที่มีความชำรุดมาก ๆ ให้ครอบคลุมทั้งจังหวัด ควรมีการสำรวจรางระบายน้ำ หรือทำรางระบายน้ำเพิ่ม เพราะในช่วงฤดูฝนจะทำให้ น้ำท่วมขัง และควรมีการจัดระเบียบทัศนียภาพ ของบริเวณข้างทางและเกาะกลางถนนให้มีความสวยงาม

๓. งานการจัดเก็บภาษี ประชาชนยังขาดความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องของหน้าที่และความจำเป็นที่ต้องเสียภาษีดังนั้นควรให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องของรายได้และการเสียภาษีทั้งภาษีบุคคลธรรมดาของประชาชนที่มีรายได้ที่ต้องเสียภาษีและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว การให้บริการของงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดฯควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อลดความยุ่งยาก ซับซ้อน เพิ่มความชัดเจน ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์การเสียภาษีของประชาชนให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ และควรการปรับปรุงการติดต่อทางโทรศัพท์โดยจัดเจ้าหน้าที่สำหรับการรับสายเพื่อปรึกษาเรื่องภาษีโดยเฉพาะ

๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการลงพื้นที่สำรวจความเสียหายของชุมชนอย่างครอบคลุม เพื่อจะได้ให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงที ควรมีโครงการที่ช่วยฟื้นฟูประชาชนที่ได้รับ

ผลกระทบจากสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนสามารถประกอบอาชีพได้ดังเดิม มีการเยียวยา ดูแลประชาชน โดยดำเนินการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น ทางด้านปัจจัยสี่ และควรนำข้อมูลสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในอดีต มาดำเนินการจัดทำแผนป้องกันให้รอบด้าน ไม่อยากให้เกิดปัญหาแล้วจึงแก้ไข เพื่อวางแผนป้องกันการเกิดเหตุซ้ำและลดความสูญเสีย ป้องกันบรรเทาความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ปัจจุบันจังหวัดสิงห์บุรีมีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ สามารถรับมือกับโควิดได้ดี ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ ควรมีการวางแผนการป้องกันให้เข้มข้นขึ้น โดยมีการแจ้งสถานการณ์ของโรคอย่างต่อเนื่องเป็นรายวันเหมือนช่วงการระบาดใหม่ ๆ โดยเฉพาะเรื่องสถานที่เสี่ยง ประชาชนจะได้วางแผนการดำเนินชีวิตได้รัดกุมขึ้น ควรมีการนำวัคซีนไปให้บริการกับประชาชนในทุกพื้นที่ เพื่อความสะดวกที่จะไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาล ซึ่งเสี่ยงต่อการติดเชื้อ และควรมีโครงการที่จะดูแล ตรวจเช็คสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ที่เสี่ยงต่อการติดโควิดอย่างมาก

๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ

สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก ที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ ดูแลได้ดีมาก แต่ยังขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่องแตกต่างจากการเปิดให้บริการช่วงแรก ๆ ทั้งนี้ควรให้มีกิจกรรมให้กับผู้ใช้บริการนอกเหนือจากการใช้ออกกำลังกายอย่างเดียว หรือจัดให้มีศูนย์พิตเนส เพื่อให้ผู้สนใจสามารถใช้บริการได้ นอกจากนี้ควรจัดเจ้าหน้าที่ในการดูแลให้มากขึ้น เพราะบางครั้งเป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น และควรดูแลความสะอาดให้ทั่วถึง ยังพบมีการทิ้งขยะกันมาก

โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย องค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ ควรเข้ามาพัฒนาอย่างจริงจัง เนื่องจากในปัจจุบันแทบไม่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเข้าชม เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ควรมีการใช้พื้นที่ในการจัดกิจกรรมให้มากขึ้น เพราะเป็นโบราณสถานสำคัญ จะได้เกิดกิจกรรม และเป็นการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว

พิพิธภัณฑสถานประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน องค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ จัดสถานที่ที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ต้อนรับดีมาก ทั้งนี้ควรมีการจัดเป็นกิจกรรมตักตวงนักท่องเที่ยวจากตลาดบางระจันให้เข้ามาท่องเที่ยวฝั่งพิพิธภัณฑสถานด้วย โดยจัดให้มีกิจกรรมที่ดึงเอาจุดเด่นมาให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม และควรจัดให้มีถังขยะให้มากขึ้น

พิพิธภัณฑสถานเมืองพรหมบุรี ปัจจุบันประชาชนยังไม่ทราบว่ามีการก่อตั้งพิพิธภัณฑสถาน และไม่ทราบว่าจัดตั้งอยู่ในสถานที่ใด องค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ทั้งนี้ พิพิธภัณฑสถานเมืองพรหมบุรี เป็นสถานที่ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ จัดสถานที่ที่เหมาะสม สวยงาม และสะอาด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ชัดเจน สุภาพ มีการต้อนรับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๓. เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ใน ๖ งาน ประกอบด้วย ๑. งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ๒. งานหลังฝนถนนเรียบ ๓. งานการจัดเก็บภาษี ๔. งานบรรเทาสาธารณภัย ๕. งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) ๖. งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี) ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน ชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง ๖ งานและในภาพรวมซึ่ง อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และถึงแม้ว่าผลการประเมินในภาพรวม แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ยังคงต้องมีการพัฒนาการจัดให้บริการอย่างให้มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป ขณะเดียวกันควรมุ่งเน้นในการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป ขณะเดียวกันควรมุ่งปรับปรุงการให้บริการในประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ โดยการติดตามปัญหาต่างๆ ของประชาชนในพื้นที่บริการเพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุด อีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในพื้นที่และภาพลักษณ์ขององค์กร

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตามมิติตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยในระดับใด ซึ่งจากผลการสำรวจใน ๓ ด้าน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๑) ความพึงพอใจด้านต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมทั้ง ๖ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และจากผลวิจัยยังพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานขอใช้หอประชุม อาคาร สถานที่ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ขอใช้บริการงานหลังฝนถนนเรียบมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในขณะที่ผู้ขอใช้บริการมีความพึงพอใจในงานให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในงานดังกล่าวโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย นอกจากนี้จากผลการศึกษาวิจัย ยังพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีได้ให้บริการงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด ๑๙) มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย โดยจากข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ยังพบว่า มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์/วิทยุ/สื่อออนไลน์ / โซเชียลมีเดีย/บุคคล / เพื่อน / ครอบครัว และกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดหาวัคซีนมาบริการฉีดให้ประชาชนเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้ออยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่งานให้บริการสนามกีฬาสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี) ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวของผู้รับบริการงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ พบว่า มีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ที่จัดให้มีโต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่ง

พักผ่อนเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจากผลวิจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยด้านความพึงพอใจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ เช่น งานวิจัยของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (๒๕๖๐) ศึกษา ระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยศึกษาข้อมูลจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบ องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ในเขตพื้นที่ ๘ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัด นครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน ๔ ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช (๒๕๖๓) ที่พบว่า ประชาชนที่มา ใช้บริการศาลาประชาคม โรงละครองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ที่สุด โดยด้านสถานที่ประชาชนพึงพอใจในด้านความสะอาดมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านระบบไฟแสงสว่าง และด้านระบบเครื่องเสียง ตามลำดับ ส่วนด้านการให้บริการ ประชาชนพึงพอใจด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม พร้อมให้บริการแก่ผู้มาติดต่อมากที่สุด รองลงมา คือ มีการแสดงแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการขอใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้มาติดต่อ และมีช่องทางการ ติดต่อขอให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ตามลำดับ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ผู้มาขอใช้สถานที่ มาก ที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคควบคุมระบบอุปกรณ์ไฟฟ้า และเครื่องเสียงปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และ บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มหาวิทยาลัยทักษิณ (๒๕๖๒) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ในด้านผู้ให้บริการ ด้านงานบริการด้านการศึกษา ด้านงานบริการด้าน การจัดเก็บรายได้ ด้านงานบริการด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพังงา และด้านงานบริการด้านสนาม กีฬา ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงาควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนใน การให้บริการ เช่น การรวมศูนย์การให้บริการ (One Stop Service) ลดการเป็นทางการในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการให้บริการได้ง่ายขึ้น ลดการใช้เอกสารกระดาษในบางงานเพื่อความสะดวก และรวดเร็ว เป็นต้น ส่วนด้านช่องทางการให้บริการควรมีการทบทวนหรือปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ของงานต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น นอกจากนี้ ควรพัฒนาบุคลากรงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะตั้งงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรมีความรู้ ความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น และการตกแต่งภูมิทัศน์อยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรและผู้ให้บริการเกิดความ พึงพอใจต่อการให้บริการและใช้บริการมากขึ้น

๕.๓ ข้อเสนอแนะ และแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจในการขอรับบริการทั้ง ๖ งาน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการต่องานให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปี ๒๕๖๕ คณะผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี ดังนี้

ตารางที่ ๕-๒ ข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ประเด็นข้อเสนอแนะ	รายละเอียด
๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑. ควรมีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความน่าเชื่อถือ ให้แก่องค์การบริหารจังหวัดสิงห์บุรี ๒. ควรมีการพัฒนาและส่งเสริมความร่วมมือระหว่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี องค์กรปกครองส่วน ถิ่น และหน่วยงานราชการอื่นๆ ภายในจังหวัดสิงห์บุรี ๓. ควรมีการทบทวนโครงการและแผนปฏิบัติการในการ ส่งเสริมและสนับสนุนความช่วยเหลือหน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรต่าง ๆ และประชาชน ภายในจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณและก่อให้เกิด ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ๔. ควรมีการประชาสัมพันธ์ และชี้แจงข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีให้แก่ประชาชนและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยเฉพาะ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ๕. ควรมีการพัฒนาและส่งเสริมการประสานงานกับ หน่วยงานราชการอื่น ๆ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภายในจังหวัด ทั้งในส่วนผู้บริหาร และระดับผู้ปฏิบัติการ เพื่อร่วมกันบูรณาการพัฒนาศถานที่สำคัญ พืชไร่ ภัณฑ์ และแหล่งท่องเที่ยว ให้เป็นที่รู้จัก และปรับปรุงให้เป็น แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัด
๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ	๑. การประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หน่วยงานที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ควรร่วมมือกับผู้นำชุมชนและหน่วยงานราชการอื่นๆ ใน การจัดทำ การประชาสัมพันธ์ร่วมกัน เพื่อให้การ

ประเด็นข้อเสนอแนะ	รายละเอียด
	ประชาสัมพันธ์เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน เช่น การร่วมมือกับผู้นำชุมชน กำนันและผู้ใหญ่บ้าน ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้กับประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและรวดเร็ว รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากเครือข่ายเหล่านี้ ซึ่งจะเป็นข้อมูลให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ต่อไป ๒. ควรมีการพัฒนางานบริการ โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการลงพื้นที่เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การจัดกิจกรรมในพื้นที่ระดับตำบล การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ปรับกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนให้เป็นรูปธรรม และการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวมถึงการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

บรรณานุกรม

- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา ๒๕๕๘. รายงานวิจัยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). ประโยชน์และบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ ๗). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ป๋ม อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา.
- ไพศาล หวังพานิช. (๒๕๓๖). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ทวีชัย สายศิลป์. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (๒๕๔๕). ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ ๓ กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพร สุนาสวน. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- จงกล ทองโถม. (2560). รูปแบบภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้นำระดับบัญชา. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.gotoknow.org/blog/jongkolt/86944>, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2564.
- ชไมพร คงโพธิ์. (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- จาริณี จันทร์แสงศรี. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. ปริญญานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2549). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- ณัฐติกานต์ จันทร์ไทย. (2559). รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานอำนวยการบินในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ณัฐฤทธิ์ วาณิชจิราณ. (2558). รูปแบบการฝึกอบรมต้อนรับบนเครื่องบิน. การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน.

- ทวีศักดิ์ นพเกษร. (2549). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เล่ม 2: คู่มือปฏิบัติการวิจัยประยุกต์เพื่อพัฒนาคน องค์การ
ชุมชน สังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครราชสีมา:โชคเจริญมาร์เก็ตติ้ง.
- ทักษิณา แสนเย็น, วรุณี เว้นบาป, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ และอาภาภรณ์ หาโສ. (2020).
บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน. วารสารสหวิทยาการ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2563).
- ทรงวุฒิ บุญอินทร์ พลเรือตรี. (2561). แนวทางการนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ใน
กระทรวงกลาโหม. นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร
รุ่นที่ 60 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2560 – 2561.
- ธาริกา พงษ์สิทธิกาญญา. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย.
Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University Vol.5 No.2 July-
December 2018.
- บุญตริก บัวดำ, คงศักดิ์ ชมชุม, และวัฒนา มานนท์. (2564). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบิน
เฮลิคอปเตอร์ บริษัทยูไนเต็ด ออฟชอร์ เอวิเอชัน จำกัด. วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ฉบับที่ 117 ปี 2021.
- ปฏิพัทธ์ สมรรถจันทร์ และพัชนี จันทรน้อย. (2558). ความพึงพอใจของนักบิน A320 ต่อหลักสูตรทบทวน
A320 บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยรังสิต:ม.ป.ท.
- ปณิตา ปาณะลักษณ์. (2552). การวิเคราะห์กำลังคนด้านนักบินพาณิชย์ในประเทศไทย. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์
พัฒนามนุษย์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาวดี ผลอนง. (2558). การจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนาพร คำเสมอ. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ กรมทางหลวง.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชญา หอมหวล และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2561). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐต่อการ
เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร .38 (5). 80-98 .DOI:
<https://doi.org/10.14456/sujthai.2018.45>.
- พิตตินันท์ พันธ, พิรณันท์ จันทวิโรจน์, เคียงเดือน พิจิตรชุมพล, สมรัก รุ่งวัลลาภา, ธีรฉัตร กระโจมแก้ว,
มานะ ประสพศรี และยรรยง คุณโฑ. (2561). เรื่อง การเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน โอกาสบน
ความท้าทายของมหาวิทยาลัยไทย “การประชุมวิชาการระดับชาติเชิงสร้างสรรค์ ราชชมงคลกรุงเทพ
วิชาการ 2561” ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2561. ณ โรงแรมชลจันทร์ พัทยา จังหวัดชลบุรี. หน้า 477-484.
- พูนฤดี สุวรรณพันธุ์. (2560). ทฤษฎีและพฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- พัชรินทร์ ชาตะนาวัน. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ภัทรพร ชนะการณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล้า
อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

- รายการชุดข้อมูลพื้นฐาน. (๒๕๖๔).เล่มแผนพัฒนาสถิติจังหวัดฉบับที่ ๒ จังหวัดสิงห์บุรี สืบค้นเมื่อ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๔ สืบค้นจาก https://drive.google.com/file/d/๑SyCTxiS_niLo๒-A๗๗lzolynt_lngHAc๘O/view
- วิศรุต สุวรรณเนตร. (๒๕๖๑). การประเมินผลการปฏิบัติงาน.๒๕๖๑
- นภาพร สุนาสวน. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้าน เซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม.
- สุกษชาติ สิงห์สำโรง. (๒๕๖๒). เทคนิคการสร้างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์กับองค์กร. Journal of Modern Learning Development ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑ ประจ าเดือนมกราคม – มิถุนายน ๒๕๖๒.
- สุทธนู ศรีไธย์. (๒๕๕๑). กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (๒๕๖๐). ระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ .ศ.๒๕๕๘.
- สุวิมล คำย้อย. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี: งานวิจัยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.
- สุวิมล ว่องวานิช. (๒๕๕๓). การวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน. กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ ๑๓. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๙). ชุดคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง” และ “การเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน”
- ส่วนเพาะชำกล้าไม้ สำนักงานส่งเสริมการปลูกป่า. (๒๕๖๔). เข้าถึงเมื่อ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ เข้าถึงจาก <https://www.forest.go.th/nursery>
- สมพงศ์ รัตนพงษ์. (๒๕๕๘). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลงกรณ์ มีสุทธา. (๒๕๕๑). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๑๓ . กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น). ๓๑๒ หน้า.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี. (๒๕๖๕). สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕ สืบค้นจาก <https://www.singburipao.go.th/index/?page=article๙๓๒๕>
- Aday, Lu ann. And Andersen, Ronald. (๑๙๗๕). Development of indices of Access to Medical Care. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.
- Anderson, Ball, Murphy, R.T. & Associates. (๑๙๗๕: ๒๖ – ๒๗). Encyclopedia of Educational Evaluation. California: Jossey-Bass, Inc., Publishers,๑๙๗๕
- Bedeian, Arthur G. (๑๙๙๓). Management (๓rd. ed.) Orlando: Harcourt Brace Javanavich College.
- Beach, D. S. (๑๙๖๕). Personnel Management of People at Work. New York: McMillan.

- Beach D.S. (๑๙๗๐). Personal: The management of people at work (๒nd ed). New York: Macmillan.
- Brown, F.G. (๑๙๘๓). Principles of Educational College Psychological Testing. ๓rd ed., New York: CBS Publishers, ๑๙๘๓.
- Cascio, W. F. (๑๙๙๘). Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits. Boston, MA: Irwin, McGraw - Hill.
- consequences. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Effectiveness”. Administrative Science Quarterly. (Vol. ๓๒, Dec ๑๙๖๗). Reprinted in Gibson, et.al, op.cit., p. ๑๕๔.
- CARRE de MALBERG René. (๑๙๒๐). Contribution à la Théorie générale de l’État: Tome I, Paris : Sirey.
- Carrell, Micheal R., Kuzmits, Frank E. and Elbert, Norbert F. (๑๙๙๒). Personnel/Human Resource Management. ๔th ed, New York: Macmillan Publishing Company.
- Douglas, John, Klein, Stuart & Hunt, David. (๑๙๘๕). The strategic managing of human resources. New York: John-Wiley & Sons.
- Fitzgerald, Michael R; & Robert F. Durant. (๑๙๘๐). Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest. Public Administration Review.
- Grote, Dick. (๑๙๙๖). The complete guide to performance appraisal. New York: AMACOM.
- Herzberg, Frederick and others. (๑๙๕๙). The Motivation to work. New York : John Wiley and Sons.
- Kotler, p. (๒๐๐๐). Marketing Management (The Millennium Education). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Millet, J. D. (๑๙๙๔). Management in the public service: The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Mondy, Wagne R. and Noe, Robert M. ๑๙๙๐. Human Resource Management. Boston: Allyn and Bacon
- Mumford, E. (๑๙๗๒). Job satisfaction. London: Longman.
- Page, G.I. & Thomas, J.B. with Marshall. (๑๙๗๗). International Dictionary of Education. London : Kogan Page Ltd., ๑๙๗๗.
- Page, T. G., Thomas, J. B., & Marshall, A. R. (๑๙๗๗). International Dictionary of Education. Great Britain: The Anchor Press Ltd.
- Provus, M. (๑๙๗๑). Discrepancy Evaluation for Educational Program Improvement and Assessment. California: McCutchan Publishing.
- Rossi Peter H., Freeman Howard E. (๑๙๙๓). Evaluation: a systematic approach. ๕th Ed. Newbury Park, California: Sage Publications
- Scriven, Michael. (๑๙๖๗). The Methodology of Evaluation. In curriculum evaluation, (pp./ ๖๐-๗๕). Chicago: American Educational Research Association

- Stufflebeam, D. L. (๑๙๗๑). Educational Evaluation and Decision-Making Itasca. Illinois: Peacock.
- Stake, R.E. (๑๙๖๗). “Setting Standards for Educational Evaluators.” Evaluation New no. ๒
- Zaleznik, A., et al. (๑๙๕๘). Motivation: Productivity and Satisfaction of Workers: A Perdition Study. Boston, MA: Princeton Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

คำชี้แจง

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

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ ๓ ด้าน

๑) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ 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).....

๔. ท่านใช้บริการในงาน

- ☐ งานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่ ☐ งานหลังฝนถนนเรียบ
- ☐ งานการจัดเก็บภาษี ☐ งานบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด๑๙)
- ☐ งานให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชมารชาภิเษก) และแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย , พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี)

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. มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าตัวอาคาร มีจุดคัดกรองผู้ที่มาใช้บริการ					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๕. มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
๖. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
๗. มีระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ที่สะดวก					
๘. มีการให้บริการแบบone stop service ที่ให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว					
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๐. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ					
๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีการป้องกันตัวเองด้วยการใช้หน้ากากอนามัย มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อ					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนสัมผัสสิ่งของต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดได้					
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ					
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่					
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค					
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ					
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติ ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดูแลผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ					
๑๐. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การทำงานโดยใช้อุปกรณ์ ไอที (IT) เพื่อเลี่ยงการติดเชื้อ					
๒. บริเวณที่นั่งพักคอยมีเก้าอี้ห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร หรือนั่งห่างกัน ๑ ที่นั่ง และมีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือเพียงพอ					

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. มีการจัดตกแต่งสถานที่เพื่อเกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสดชื่นแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ					
๔. สถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๕. คุณภาพและความทันสมัยของระบบ/ อุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน					
๖. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ชัดเจนสะดวกในการใช้งาน					
๗. มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงาน มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ของประชาชน					
๘. มีความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องจักรกลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่					
๙. มีความพร้อมของอุปกรณ์ /เครื่องจักรกล/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในพื้นที่					
๑๐. มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
๑๑. มีการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์ (TAX Online)*(เฉพาะงานจัดเก็บภาษี)					
๔) ด้านข้อมูลข่าวสาร/การบริการ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙					
๑. เมื่อท่านมีปัญหาด้านสุขภาพ ท่านสามารถปรึกษาสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้เป็นอย่างดี					
๒. ท่านรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางใดบ้าง เช่น จากกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด					
๓. ท่านรับรู้ข่าวสารการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากช่องทางใดบ้าง เช่น หนังสือพิมพ์/วิทยุ/สื่อออนไลน์ / โซเชียลมีเดีย/บุคคล / เพื่อน / ครอบครัว					

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ให้ความรู้ความเข้าใจในการ ใช้หน้ากากอนามัยในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙					
๕. ท่านได้รับข้อมูล ขั้นตอนในการเฝ้าระวัง คัดกรองประชาชนในหมู่บ้าน					
๖. ท่านได้รับอุปกรณ์ เช่น หน้ากากอนามัย, เจลแอลกอฮอล์, ที่วัดอุณหภูมิ จากกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด					
๗. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ให้ความรู้ความเข้าใจโรคติด เชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ มีอาการแทรกซ้อนที่รุนแรง เช่น ปอดบวมปอด อักเสบไตวาย /โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ สามารถเป็นได้ทุกเพศ ทุกวัย เป็นต้น					
๘. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดหาวัคซีนมาบริการฉีดให้ ประชาชนเพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ					
๙. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการของกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วน จังหวัด ในการป้องกันการแพร่ระบาด					
๑๐. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีช่องทางที่หลากหลายให้ ประชาชนได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเฝ้าระวังไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือสอบถาม ขอรับความช่วยเหลือเมื่อมีคนใกล้ชิดของท่านติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙					
๑๑. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีมาตรการช่วยเหลือ ให้การ รักษา/ส่งต่อผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็นอย่างดี					
๑๒. กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีบุคลากรในหน่วยงาน เพียงพอในการให้บริการประชาชน					
๑๓. บุคลากรกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีการจัดฝึกอบรม การรับมือกับสถานการณ์โควิด และให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี					
๕) ความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬา สวนสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยว					
๑. จำนวนต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพียงพอและสวยงาม					
๒. ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม สถานที่จอดรถเพียงพอ					
๓. โต๊ะ- เก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ					

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔. จำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ					
๕. จำนวนถังขยะเพียงพอ จุดตั้งวางเหมาะสม					
๖. จำนวนเครื่องออกกำลังกายมีเพียงพอ					
๗. พื้นที่สำหรับการออกกำลังกายมีเพียงพอ ทางวิ่งออกกำลังกายได้มาตรฐาน การแบ่งเขตพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง-เดิน ทางจักรยาน อย่างชัดเจน					
๘. มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแลความปลอดภัย					
๙. มีเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ					
๑๐. มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อห้ามการปฏิบัติตน ในสวนสาธารณะ เช่น พระราชบัญญัติการห้ามดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ในสวนสาธารณะ					
๑๑. มีป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย					
๑๒. ระยะเวลาในการให้บริการ เวลาเปิด – ปิด มีความเหมาะสม					
๑๓. มีป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ป้าย ข้อความบอกจุด ให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์สัญลักษณ์หรือแผนที่แสดงจุดต่าง ๆ ของแหล่ง ท่องเที่ยว มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๑๔. ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพ ราคา เหมาะสม และสะอาดถูกหลักอนามัย					
๑๕. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ สถานที่ สำหรับนั่งพักผ่อน ตู้ ATM มีจำนวนเพียงพอ สะอาดและปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว					
๑๖. การดำเนินกิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม สร้างความ ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว					
๑๗. มีการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานภายในแหล่งท่องเที่ยวให้พร้อม รองรับ นักท่องเที่ยวอยู่เสมอ					
๑๘. การเดินทางสะดวก เส้นทางคมนาคมมีความปลอดภัย					
๑๙. มีมัคคุเทศน์แนะนำสถานที่ ประวัติความเป็นมา					

ความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒๐. มีการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว พิพิธภัณฑ์ให้น่าเข้าชม					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

๑. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานขอใช้ห้องประชุมอาคารสถานที่
.....
.....
๒. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานหลังฝนถนนเรียบ
.....
.....
๓. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานการจัดเก็บภาษี
.....
.....
๔. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานบรรเทาสาธารณภัย
.....
.....
๕. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙
.....
.....
๖. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานให้บริการสนามกีฬา
.....
.....
๗. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานให้บริการสวนสาธารณะ (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก)
.....
.....
๘. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานให้บริการแหล่งท่องเที่ยว (โบราณสถานเตาเผาแม่น้ำน้อย)
.....
.....

๙. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการและสิ่งที่ควรปรับปรุงของงานให้บริการพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์
วีรชนค่ายบางระจัน , พิพิธภัณฑ์เมืองพรหมบุรี)

.....
.....

๑๐. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาการบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

.....
.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือ*****

ภาคผนวก ข

ภาพการเก็บข้อมูล



