



# รายงาน

## สำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566



**ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
( Integrity and Transparency Assessment : ITA )  
ประจำปี 2566**

**องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี**  
Prathumthani Provincial Administrative Organization

**ได้คะแนน : 98.32**  
**อยู่ในเกณฑ์ : ผ่านดี**

**พ.ต.ท. คาร์ลวิทย์ รูปกระจ่าง**  
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี



สำนักส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ  
มหาวิทยาลัยปทุมธานี



**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**  
**เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ**  
**องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี**

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) ภารกิจที่ 2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ภารกิจที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) และ ภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ การดำเนินการในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยโรสคอฟ (Roscoe) ประกอบด้วย 4 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 1,000 คน โดยสามารถนำเสนอผลการประเมินได้ดังนี้

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 628 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 อายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 และ น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่อจบการศึกษาระดับชั้น ปวส. หรือ ปวท. จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ระดับชั้น ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ไม่เกินประถมศึกษา จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ระดับชั้น ม.3 จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

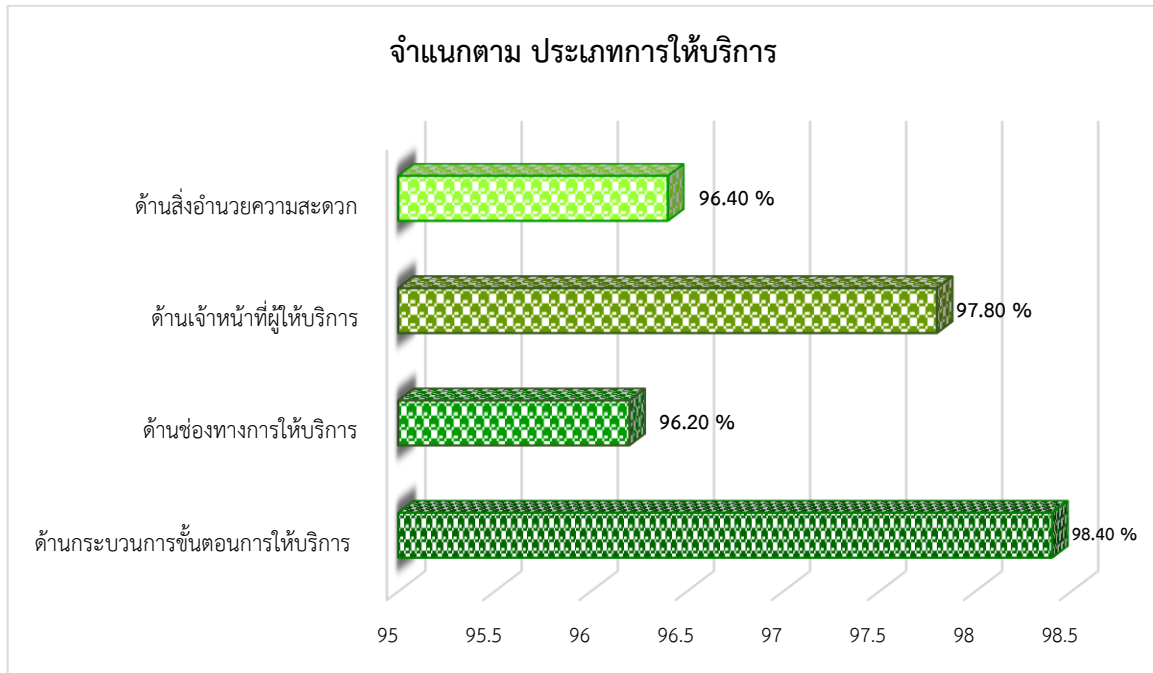
ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 เป็นเกษตรกร (ทำนา, ทำสวน) จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 รับจ้างทั่วไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 อาชีพอื่นๆ เช่น ว่างาน, แม่บ้าน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในระยะเวลาระหว่าง 1 ปี น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 596 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมาคือ ระหว่าง 3 – 5 ครั้ง จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 และมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

งานส่วนใหญ่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี คือ งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 และ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลชุดไฮดรอลิค) จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามลำดับ

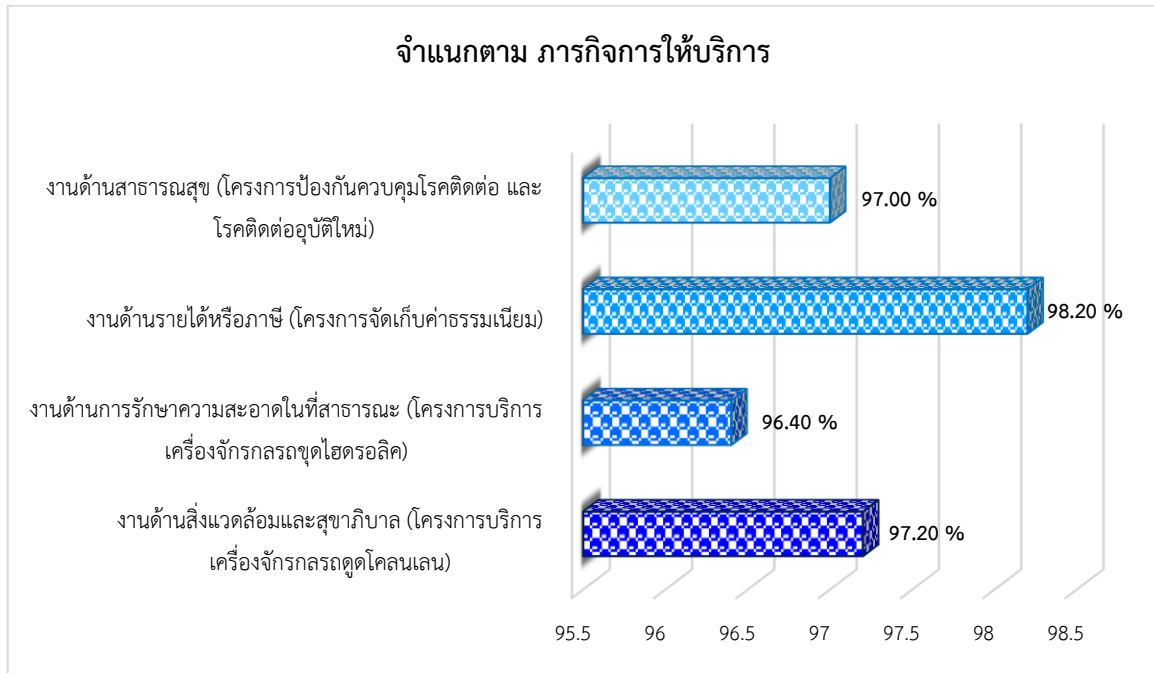
## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประเภทการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 เกณฑ์ให้คะแนน 10 คะแนน เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.40 และ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และสามารถนำเสนอเป็นแผนภูมิแสดงความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทบริการ ได้ดังนี้



### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภารกิจ การให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามภารกิจการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านรายได้ หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) คิดเป็นร้อยละ 97.20 งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และ งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูดไฮดรอลิค) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสามารถนำเสนอเป็นแผนภูมิแสดงความ พึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ จำแนกตามภารกิจการให้บริการ ได้ดังนี้



#### 4. ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีควรมีการรักษามาตรฐาน และพัฒนาการให้บริการและการจัดทำโครงการต่างๆ ต่อไป เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด ใดๆก็ตาม เพื่อให้การบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีได้รับประโยชน์ในการพัฒนางาน รวมถึงการวางแผนการปฏิบัติงาน จึงรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่มาเป็นข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

##### 4.1 ข้อเสนอแนะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถขุดโคลนเลน)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ควรมีการพัฒนาการจัดทำโครงการลักษณะเดียวกันต่อไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพิ่มการดำเนินการแบบเชิงรุกเพื่อป้องกัน รวมถึงการเพิ่มเติมช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการให้ครอบคลุมทั้งด้านการนัดหมาย การติดตามความคืบหน้า และการประเมินผลการให้บริการ

#### 4.2 ข้อเสนอแนะ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีควรรักษามาตรฐานและพัฒนาการให้บริการในการจัดทำโครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิคต่อไป เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และควรเพิ่มเติมการให้บริการนอกเวลาราชการเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มเติมช่องทางการรับฟังความต้องการรับบริการของประชาชนให้ทั่วถึงมากขึ้น เพื่อให้สามารถบริการได้ตามความต้องการของประชาชน

#### 4.3 ข้อเสนอแนะ งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียมนิยม)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ควรมีการพัฒนาการจัดทำโครงการลักษณะเดียวกันต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และควรเพิ่มช่องทาง/วิธีการ ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจในเรื่องกระบวนการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ ให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินการรวดเร็วยิ่งขึ้น

#### 4.4 ข้อเสนอแนะ งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ควรมีการพัฒนาการจัดทำโครงการลักษณะเดียวกันต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด ในส่วนของการดำเนินการโครงการควรมีแผนการดำเนินงานที่คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพ บริบททางสังคม การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอก ที่ส่งผลต่อการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพประกอบ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
ขอบเขตการประเมิน	2
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการประเมิน	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี	5
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด	18
แนวคิดและทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น	22
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	27
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	35
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	41
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการ</b>	<b>47</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
กระบวนการประเมินผล	48
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผลการประเมิน	77
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	87
ภาคผนวก ข. ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลในพื้นที่	93
ภาคผนวก ค. คณะผู้วิจัยจากมหาวิทยาลัยปทุมธานี	102



## สารบัญญัตินี้

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนเขตการปกครอง เนื้อที่ และระยะทางจากอำเภอถึงจังหวัด จำแนกเป็นรายอำเภอ	7
2.2	เขตการเลือกตั้ง	11
2.3	ข้อมูลประชากรจังหวัดปทุมธานี ประจำปี พ.ศ. 2566	11
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.2	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมจำแนกตามประเภทการให้บริการ	54
4.3	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจการให้บริการ	55
4.4	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกล รถตุ๊กโคลนเลน)	56
4.5	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกล รถตุ๊กโคลนเลน) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	57
4.6	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกล รถตุ๊กโคลนเลน) ในด้านช่องทางการให้บริการ	58
4.7	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกล รถตุ๊กโคลนเลน) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
4.8	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกล รถตุ๊กโคลนเลน) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60

## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.9	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค)	61
4.10	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	62
4.11	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านช่องทางการให้บริการ	63
4.12	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
4.13	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65
4.14	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)	66
4.15	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	67
4.16	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านช่องทางการให้บริการ	68

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69
4.18	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70
4.19	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่)	71
4.20	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	72
4.21	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านช่องทางการให้บริการ	73
4.22	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74
4.23	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75

## สารบัญญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่		หน้า
2.1	แผนที่ลักษณะภูมิประเทศจังหวัดปทุมธานี	6
2.2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	30
2.3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production	31
2.4	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	43

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

การพัฒนาการบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะ ต้องดำเนินการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ต่อเนื่อง และความโปร่งใส ในการให้บริการ โดยการพัฒนาการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และ การรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น (อริสรา ป้องกัน, 2559 และวุฒิสาร ตันไชย, 2559 อ้างถึงในนันทะ บุตรน้อย, 2563) ซึ่งรัฐได้มอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ และหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่บริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่เกิดขึ้นภายใต้ นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองชั้นพื้นฐานของรัฐบาล มีหน้าที่ ในการจัดทำ บำรุงรักษา และ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น ไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชน และชุมชนมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการสาธารณสุขในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณสุข ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จึงได้ร่วมมือกับ “มหาวิทยาลัยปทุมธานี” ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูดไฮดรอลิค) 3) งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) และ 4) งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ทั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ใน 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน)
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูดไฮดรอลิค)
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)
- 4) งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่)

## 1.3 ขอบเขตการประเมิน

ขอบเขตของการศึกษาแบ่งออกเป็น ขอบเขตด้านเนื้อหา และ ขอบเขตด้านประชากร ดังนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยไว้โดยดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ประกอบด้วย ตัวแปร (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ (5) จำนวนครั้งที่ได้รับการบริการ และ (6) งานที่ได้รับการบริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) 3) งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) และ 4) งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) โดยกำหนดกรอบของงานที่ต้องประเมินทั้ง 4 งานให้ครอบคลุมกระบวนการทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

### 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมิน

การดำเนินงานสำรวจครั้งนี้นอกจากทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ได้รับทราบข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่างๆ ในมิติด้านคุณภาพด้านให้บริการได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของแต่ละส่วนงานต่างๆ อีกทั้งยังเอื้อประโยชน์อื่นๆ เพื่อกำหนดกลวิธีการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องที่ที่รับผิดชอบต่อไป

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่อาศัยในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี และเป็นผู้ที่มาใช้บริการ

1.5.2 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานด้านต่างๆ แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

1.5.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จำนวน 4 ด้าน

1.5.3.1 ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย

เหมาะสม และเพียงพอ กระบวนการให้บริการ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ

**1.5.3.2 ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง วิธีดำเนินงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอต่อการให้บริการนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัย มาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ตลอดจนการมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

**1.5.3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี เป็นผู้ให้บริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาติ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และมีความรู้ สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน แต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน มีความน่าเชื่อถือ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

**1.5.3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี มีสถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ฯลฯ ตลอดจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.1 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของบริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี โดยมีรายละเอียดของความเป็นมาและข้อมูลต่างๆ ดังนี้

##### 1) ด้านกายภาพ

###### 1.1) ที่ตั้ง

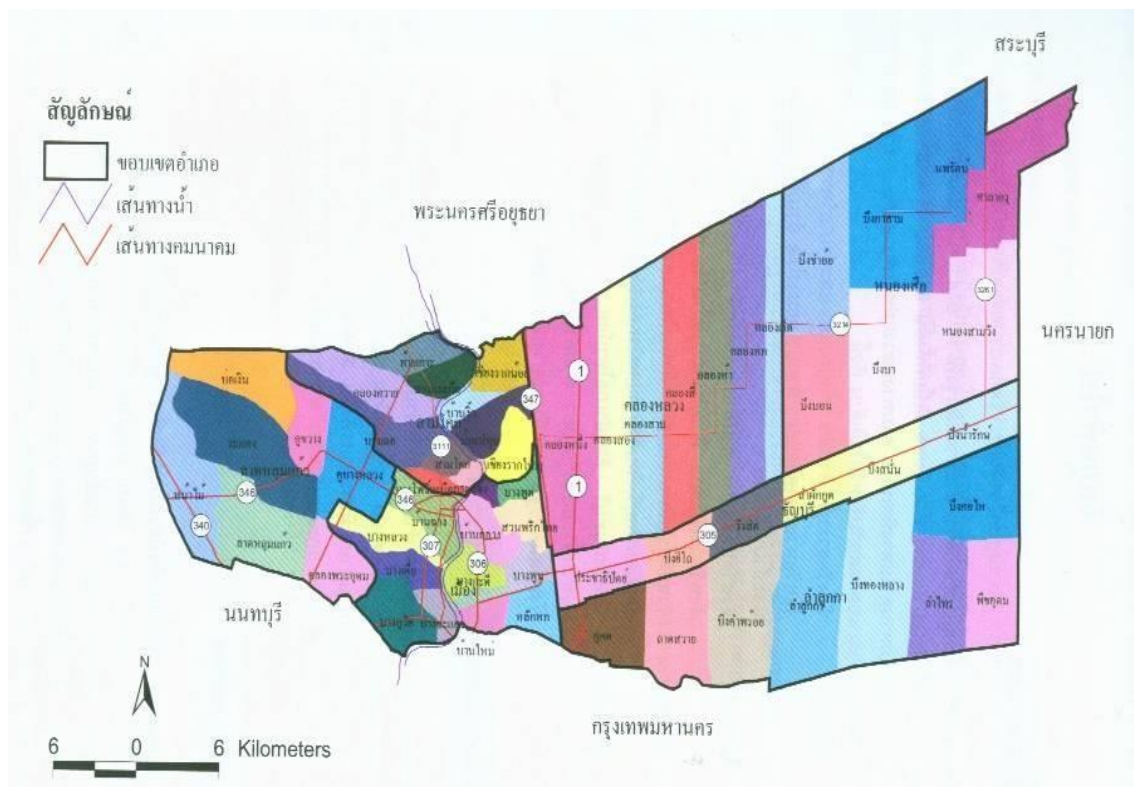
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมจังหวัดปทุมธานี ซึ่งตั้งอยู่ในภาคกลางประมาณเส้นรุ้งที่ 14 องศาเหนือ และเส้นแวงที่ 100 องศาตะวันออก อยู่เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง 2.30 เมตร มีเนื้อที่ประมาณ 1,525.856 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 953,660 ไร่ ห่างจากกรุงเทพมหานครไปทางทิศเหนือตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) เป็นระยะทางประมาณ 27.8 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง คือ

- ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอบางไทร อำเภอบางปะอินและอำเภอมั่นน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอหนองแค และอำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี

- ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก และอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

- ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

- ทิศใต้ ติดต่อกับเขตหนองจอก เขตคลองสามวา เขตสายไหม เขตบางเขน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร และอำเภอบางบัวทอง อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี



ภาพที่ 2.1 แผนที่ลักษณะภูมิประเทศจังหวัดปทุมธานี

### 1.2) ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดเป็นที่ราบลุ่มริมสองฝั่งแม่น้ำ โดยมีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านใจกลางจังหวัด ในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี และอำเภอสามโคก ทำให้พื้นที่ของจังหวัดปทุมธานีถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝั่งตะวันตกของจังหวัดหรือฝั่งขวาของแม่น้ำเจ้าพระยา ได้แก่ พื้นที่ในเขตอำเภอลาดหลุมแก้วกับพื้นที่บางส่วนของอำเภอเมืองปทุมธานี และอำเภอสามโคก กับฝั่งตะวันออกของจังหวัดหรือบนฝั่งซ้ายของแม่น้ำเจ้าพระยา ได้แก่ อำเภอเมืองปทุมธานีบางส่วน อำเภอธัญบุรี อำเภอคลองหลวง อำเภอลำลูกกา และบางส่วนของอำเภอสามโคก โดยปกติระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาในฤดูฝนจะเพิ่มสูงขึ้นเฉลี่ยประมาณ 50 เซนติเมตร ซึ่งทำให้เกิดภาวะน้ำท่วมในบริเวณพื้นที่ราบริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นบริเวณกว้าง และก่อให้เกิดปัญหาอุทกภัยในพื้นที่ฝั่งขวาของแม่น้ำเจ้าพระยา สำหรับพื้นที่ทางฝั่งซ้ายของแม่น้ำเจ้าพระยานั้น เนื่องจากประกอบด้วยคลองซอยเป็นคลองชลประทานจำนวนมาก สามารถควบคุมจำนวนปริมาณน้ำได้ ทำให้ปัญหาเกี่ยวกับอุทกภัยมีน้อยกว่า

### 1.3) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปจังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - กันยายน และ ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่

เดือนตุลาคม – มกราคม สภาพภูมิอากาศของจังหวัดปทุมธานี เป็นแบบร้อนชื้น เช่นเดียวกับพื้นที่ใน  
จังหวัดภาคกลางของประเทศ

#### ภาวะอากาศและปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ยเป็นดังนี้

อุณหภูมิเฉลี่ยเดือนมีนาคม – มิถุนายน อุณหภูมิเฉลี่ย 21 - 36 องศาเซลเซียส อุณหภูมิเฉลี่ย  
เดือนกรกฎาคม – ตุลาคม อุณหภูมิเฉลี่ย 23 - 34 องศาเซลเซียส อุณหภูมิเฉลี่ยเดือนพฤศจิกายน –  
กุมภาพันธ์ อุณหภูมิเฉลี่ย 17 - 36 องศาเซลเซียส

#### 1.4) ลักษณะของดิน

พื้นที่จังหวัดส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ดินมีลักษณะเป็นดินเหนียวจัด สภาพดินเป็นกรด  
ปานกลางถึงเป็นกรดจัด pH ประมาณ 6 - 4 ซึ่งลักษณะของดินภายในจังหวัดสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม  
ดินนาดี มีพื้นที่ประมาณร้อยละ 30 กลุ่มดินนาที่มีสภาพเป็นกรดจัด มีพื้นที่ประมาณร้อยละ 70 เนื่องจากลักษณะ  
ดินเป็นดินเหนียว ทำให้การระบายน้ำไม่ดี และการไหลบ่าของน้ำบนผิวดินช้า ซึ่งสภาพพื้นที่ดังกล่าวทำให้  
ไม่เหมาะสมกับการปลูกพืชไร่และการปลูกข้าว ได้ผลผลิตต่ำ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงโดยการใช้ปุ๋ยขาวหรือ  
ปุ๋ยมาร์ลควบคู่กับการใช้ปุ๋ยเคมี เพื่อให้การเพาะปลูกได้ผลผลิตดีขึ้น

#### 2) ด้านการเมือง/การปกครอง

##### 2.1) เขตการปกครอง

จังหวัดปทุมธานีแบ่งการปกครองส่วนภูมิภาคออกเป็น 7 อำเภอ ประกอบ  
ไปด้วยอำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอธัญบุรี อำเภอลองหลวง อำเภอลำลูกกา อำเภอลาดหลุมแก้ว  
อำเภอสามโคก และ อำเภอหนองเสือ มีจำนวนตำบล 60 ตำบล หมู่บ้านนอกเขตเทศบาลจำนวน 345  
หมู่บ้าน

**ตารางที่ 2.1** จำนวนเขตการปกครอง เนื้อที่ และระยะทางจากอำเภอถึงจังหวัดจำแนกเป็นรายอำเภอ

อำเภอ	เนื้อที่ (ตร.กม.)	ระยะทางจากอำเภอถึงจังหวัด (กม.)
จังหวัดปทุมธานี	1,525.857	-
เมืองปทุมธานี	120.151	1
คลองหลวง	299.152	22
ธัญบุรี	112.125	34
หนองเสือ	413.632	47
ลาดหลุมแก้ว	188.120	16
ลำลูกกา	297.710	32
สามโคก	94.967	5

**ที่มา :** สรุปข้อมูล อปท.ทั่วประเทศ : กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น 2 : กรมส่งเสริมการ  
ปกครองท้องถิ่น

### 2.1.1) การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 65 แห่ง ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 18 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 35 แห่ง โดยสามารถแยกเป็นรายอำเภอ ดังนี้

(1) อำเภอเมืองปทุมธานี ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 16 แห่ง ได้แก่

(1.1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดปทุมธานีทั้งจังหวัด

(1.2) เทศบาลเมืองปทุมธานี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางปรอกทั้งตำบล

(1.3) เทศบาลเมืองบางคูวัด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางคูวัดทั้งตำบล

(1.4) เทศบาลเมืองบางกะดี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางกะดีทั้งตำบล

(1.5) เทศบาลตำบลบางหลวง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบ้านฉาง ตำบลบางหลวง และตำบล

บางเต็

(1.6) เทศบาลตำบลหลักหก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหลักหกทั้งตำบล

(1.7) เทศบาลตำบลบ้านกลาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านกลางทั้งตำบล

(1.8) เทศบาลตำบลบางเต็ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางเต็ (นอกเขตเทศบาลตำบลบางหลวง)

(1.9) เทศบาลตำบลบางพูน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางพูนทั้งตำบล

(1.10) เทศบาลตำบลบางชะแยง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางชะแยงทั้งตำบล

(1.11) เทศบาลตำบลบ้านใหม่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ทั้งตำบล

(1.12) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านฉาง (นอกเขตเทศบาล ตำบลบาง

หลวง)

(1.13) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านกระแซงทั้งตำบล

(1.14) องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางหลวง (นอกเขตเทศบาลตำบล

บางหลวง)

(1.15) องค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางพูดทั้งตำบล

(1.16) องค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสวนพริกไทยทั้งตำบล

(2) อำเภอสสามโคก ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 11 แห่ง ได้แก่

(2.1) เทศบาลตำบลบางเตย ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบางเตย

(2.2) เทศบาลตำบลสามโคก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสามโคกทั้งตำบล

(2.3) เทศบาลตำบลเชียงรากใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเชียงรากใหญ่ทั้งตำบล

(2.4) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางเตย (เฉพาะนอกเขตเทศบาล

ตำบลบางเตย) และตำบลคลองควายทั้งตำบล

(2.5) องค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกระแซงทั้งตำบล

- (2.6) องค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์เหนือ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางโพธิ์เหนือทั้งตำบล
- (2.7) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปทุม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านปทุมทั้งตำบล
- (2.8) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านจิวทั้งตำบล
- (2.9) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงรากน้อย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเชียงรากน้อยทั้งตำบล
- (2.10) องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระบือ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางกระบือทั้งตำบล
- (2.11) องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเกาะ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท้ายเกาะทั้งตำบล
- (3) อำเภอลาดหลุมแก้ว ประกอบด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง ได้แก่
- (3.1) เทศบาลตำบลระแหง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลระแหง
- (3.2) เทศบาลตำบลคลองพระอุดม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองพระอุดมทั้งตำบล
- (3.3) เทศบาลตำบลคูข่าง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคูข่างทั้งตำบล
- (3.4) องค์การบริหารส่วนตำบลระแหง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลระแหง (นอกเขตเทศบาลตำบลระแหง)
- (3.5) องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลาดหลุมแก้วทั้งตำบล
- (3.6) องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคูบางหลวงทั้งตำบล
- (3.7) องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ่อเงินทั้งตำบล
- (3.8) องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าไม้ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหน้าไม้ทั้งตำบล
- (4) อำเภอธัญบุรี ประกอบด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 4 แห่ง ได้แก่
- (4.1) เทศบาลนครรังสิต ครอบคลุมพื้นที่ตำบลประชาธิปัตย์ทั้งตำบล (ทางรถไฟสายเหนือ - คลองสาม)
- (4.2) เทศบาลเมืองสนั่นราษฎร์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงสนั่นและตำบลบึงน้ำรักษ์ทั้งตำบล (คลองแก้ว-คลองสิบสี่)
- (4.3) เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงยี่โถทั้งตำบล (คลองสาม - คลองห้า)
- (4.4) เทศบาลตำบลธัญบุรี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลรังสิตและตำบลลำผักกูดทั้งตำบล (คลองห้า - คลองแก้ว)
- (5) อำเภอลำลูกกา ประกอบด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 11 แห่ง ได้แก่
- (5.1) เทศบาลเมืองคูคต ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลคูคต
- (5.2) เทศบาลเมืองลำสามแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคูคต (นอกเขตเทศบาลเมืองคูคต) เดิมคือองค์การบริหารส่วนตำบลคูคต ซึ่งเมื่อปี พ.ศ. 2550 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "องค์การบริหารส่วนตำบลลำสามแก้ว" พร้อมกับยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง
- (5.3) เทศบาลเมืองลาดสวาย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลาดสวายทั้งตำบล
- (5.4) เทศบาลตำบลลำไทร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลลำไทร

- (5.5) เทศบาลตำบลลำลูกกา ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบึงคำพร้อย และบางส่วนของตำบลลำลูกกา
- (5.6) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงคำพร้อย (นอกเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา)
- (5.7) องค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำลูกกา (นอกเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา)
- (5.8) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงทองหลางทั้งตำบล
- (5.9) องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำไทร (นอกเขตเทศบาลตำบลลำไทร)
- (5.10) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงคอไหทั้งตำบล
- (5.11) องค์การบริหารส่วนตำบลพีชอุดม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลพีชอุดมทั้งตำบล
- (6) อำเภอคลองหลวง ประกอบด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 7 แห่ง ได้แก่
- (6.1) เทศบาลเมืองท่าโขลง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองหนึ่งและตำบลคลองสอง เฉพาะปากเหนือของถนนคลองหลวง (ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3214)
- (6.2) เทศบาลเมืองคลองหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองหนึ่งและตำบลคลองสอง เฉพาะปากใต้ของถนนคลองหลวง (ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3214)
- (6.3) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองสามทั้งตำบล
- (6.4) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองสี่ทั้งตำบล
- (6.5) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองห้าทั้งตำบล
- (6.6) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองหกทั้งตำบล
- (6.7) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเจ็ด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองเจ็ดทั้งตำบล
- (7) อำเภอหนองเสือ ประกอบด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง ได้แก่
- (7.1) เทศบาลตำบลหนองเสือ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบึงบา
- (7.2) เทศบาลตำบลหนองสามวัง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองสามวังทั้งตำบล
- (7.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงบา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงบา (นอกเขตเทศบาลตำบลหนองเสือ)
- (7.4) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงบอน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงบอนทั้งตำบล
- (7.5) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงกาสามทั้งตำบล
- (7.6) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงชำอ้อทั้งตำบล
- (7.7) องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลศาลาครุทั้งตำบล
- (7.8) องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนพรัตน์ทั้งตำบล

## 2.2) การเลือกตั้ง จำนวนประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 36 เขตการเลือกตั้ง ดังนี้

ตารางที่ 2.2 เขตการเลือกตั้ง

อำเภอ	จำนวน (เขต)	หมายเหตุ แบ่งเขตตามจำนวนผู้มีสิทธิ เลือกตั้ง (คน)
1. อำเภอเมืองปทุมธานี	6	165,584
2. อำเภอลาดหลุมแก้ว	2	53,816
3. อำเภอสามโคก	2	44,965
4. อำเภอธัญบุรี	6	166,739
5. อำเภอลองหลวง	9	221,360
6. อำเภอลำลูกกา	9	226,054
7. อำเภอหนองเสือ	2	43,320

ข้อมูล ณ วันที่ 20 ธันวาคม 2563

## 3) ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลประชากรจังหวัดปทุมธานี ประจำปี พ.ศ. 2566

จังหวัด/อำเภอ	ชาย	หญิง	รวม
จังหวัดปทุมธานี	573,553	638,670	1,212,223
อำเภอเมืองปทุมธานี	63,124	70,263	133,387
อำเภอลองหลวง	72,838	80,545	153,383
อำเภอหนองเสือ	26,020	26,603	52,623
อำเภอลาดหลุมแก้ว	29,739	31,272	61,011
อำเภอลำลูกกา	43,406	46,551	89,957
อำเภอสามโคก	21,984	23,582	45,566

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2566

#### 4) สภาพทางสังคม

##### 4.1) การศึกษา

(1) จังหวัดปทุมธานีมีจำนวนโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (อนุบาล ถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย) ทั้งสิ้น 304 โรงเรียน ดังนี้

- สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ) จำนวน 192 โรงเรียน
- สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 84 แห่ง
- การปกครองส่วนท้องถิ่นการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 28 แห่ง

(2) การศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษาจังหวัดปทุมธานี มีสถานศึกษาทั้งสิ้น 18 แห่ง ดังนี้

- สถานศึกษาในระดับอาชีวศึกษาที่เป็นของรัฐ 3 แห่ง
- สถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เป็นของรัฐทั้งสิ้น 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนอีกจำนวน 7 แห่ง

(3) การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปทุมธานี สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด ปทุมธานี จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- (3.1) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองปทุมธานี
- (3.2) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอสามโคก
- (3.3) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลาดหลุมแก้ว
- (3.4) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลำลูกกา
- (3.5) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอหนองเสือ
- (3.6) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลองหลวง
- (3.7) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอธัญบุรี

(4) ห้องสมุดประชาชน 7 แห่ง ได้แก่

- (4.1) ห้องสมุดประชาชนจังหวัดปทุมธานี
- (4.2) ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว
- (4.3) ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอธัญบุรี
- (4.4) ห้องสมุดประชาชนอำเภอสามโคก
- (4.5) ห้องสมุดประชาชนอำเภอลองหลวง
- (4.6) ห้องสมุดประชาชนอำเภอลำลูกกา
- (4.7) ห้องสมุดประชาชนอำเภอหนองเสือ

(5) สถาบันการศึกษาในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้แก่



- (5.1) องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
- (5.2) สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
- (5.3) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต
- (5.4) มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- (5.5) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต
- (5.6) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์กลาง คลอง 6 และวิทยาเขตปทุมธานี
- (5.7) มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- (5.8) มหาวิทยาลัยรังสิต
- (5.9) มหาวิทยาลัยชินวัตร
- (5.10) สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตและศูนย์บางกะดี
- (5.11) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
- (5.12) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- (5.13) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ชมรม นศ.มสธ.ปทุมธานี
- (5.14) วิทยาลัยการปกครอง
- (5.15) มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตกรุงเทพ
- (5.16) สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง1
- (5.17) วิทยาลัยการอาชีวศึกษาปทุมธานี
- (5.18) วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี
- (5.19) วิทยาลัยเทคนิคธัญบุรี
- (5.20) มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต วิทยาเขตปทุมธานี
- (5.21) มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล
- (6) สถาบันวิจัย ได้แก่
  - (6.1) อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย
  - (6.2) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)
  - (6.3) ศูนย์วิจัยแห่งชาติ
  - (6.4) ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ
  - (6.5) ศูนย์เทคโนโลยีโลหะแห่งชาติ (เอ็มเทค)
  - (6.6) ศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (นาโนเทค)
  - (6.7) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)

(6.8) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

(6.9) ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (ศวผ.)

(6.10) สถาบันนวัตกรรม ทีโอที (ทีโอที)

#### 4.2) ยาเสพติด

จังหวัดปทุมธานีเป็นพื้นที่ที่ปัญหายาเสพติดแพร่ระบาดรุนแรงมากจังหวัดหนึ่ง เนื่องจากปทุมธานีเป็นจังหวัดปริณทลที่มีความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ อย่างรวดเร็ว รองรับการพัฒนาเมืองที่ส่งผลให้โครงสร้างทางสังคมเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่ขาดสมดุลในการพัฒนา ทั้งหมู่บ้านจัดสรรที่เกิดขึ้นทุก พื้นที่ในเขตจังหวัด สถาบันการศึกษาขนาดใหญ่หลายแห่ง รวมถึงโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก จึงมีประชาชนในวัยทำงาน นักศึกษาและแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมเข้ามาพักอาศัยในอาคารที่พัก คอนโด อพาร์ทเมนท์ หอพัก และห้องเช่า ที่เกิดขึ้นอีกมากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของคนจำนวนมากดังกล่าว ทำให้เกิดชุมชนใหม่ที่หลากหลาย โดยเฉพาะชุมชนของวัยรุ่น ปัญหาที่ตามมาคือ การมั่วสุมเสพยาเสพติดของนักเรียน นักศึกษาตามสถาบันการศึกษาต่างๆ อีกทั้งจังหวัดปทุมธานียังเป็นแหล่งพักและลำเลียงยาเสพติด เพราะมีเส้นทางคมนาคมที่สามารถเชื่อมต่อได้หลายจังหวัด ในมุมมองของประชาชนต้องการให้มีการปราบปราม จับกุมอย่างจริงจัง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดเพื่อรักษาความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย บางส่วนมองว่า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกลับกลายเป็นผู้กระทำผิดเอง การปราบปรามและจับกุมผู้กระทำผิดมีอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่สามารถกำจัดปัญหายาเสพติดได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย บางส่วนมองว่าจังหวัดปทุมธานีกลายเป็นแหล่งค้าส่ง - ค้าปลีก และสามารถจัดหายาเสพติดได้ง่าย ส่วนในระดับชุมชนหากต้องการแก้ไขปัญหายาเสพติดได้อย่างยั่งยืน คนในชุมชนต้องช่วยเหลือและดูแลตนเอง ภายใต้ความสนับสนุนของภาครัฐ

ในการแก้ไขปัญหายาเสพติด จังหวัดปทุมธานีได้มีการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยสถานศึกษาและโรงเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและดูแลเด็ก เยาวชน และวัยรุ่นให้ตระหนักถึงพิษภัยของยาเสพติด มีการตั้งด่านตรวจ จุดสกัด ปิดล้อม และตรวจค้นพื้นที่เป้าหมายสำคัญ เพื่อเป็นการลดและปราบปรามผู้ค้าและผู้เสพให้ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยทุกภาคส่วนบูรณาการความร่วมมือในการดำเนินงานปราบปราม ป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดให้หมดไปจากพื้นที่จังหวัดปทุมธานี และบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง และมีการเปิดโอกาสให้ผู้ติดยาเสพติดเข้ารับการรักษาและฟื้นฟูร่างกายจากการติดยาเสพติด และนำไปสู่การฝึกอาชีพเพื่อสร้างอาชีพไม่ให้เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดอีก

## 5) ระบบบริการพื้นฐาน

### 5.1) การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางคมนาคมที่สำคัญได้แก่

- ทางหลวงหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) เป็นทางหลวงสายหลักเชื่อมโยงกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กับภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านอำเภอลำลูกกา อำเภอธัญบุรี และอำเภอลองหลวง

- ทางหลวงหมายเลข 346 (ปทุมธานี - ลาดหลุมแก้ว) เชื่อมโยงจังหวัดปทุมธานี กับจังหวัดนครปฐมและ จังหวัดสุพรรณบุรี ผ่านอำเภอเมืองปทุมธานี และอำเภอลาดหลุมแก้ว

- ทางหลวงหมายเลข 347 (บางพูน - ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร) เป็นทางหลวงสายหลักด้านทิศเหนือที่เชื่อมโยง กับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และภาคเหนือ ผ่านอำเภอเมืองปทุมธานี และอำเภอสสามโคก

- ทางหลวงหมายเลข 345 เป็นโครงข่ายทางหลวงสายหลักด้านทิศใต้ ที่สำคัญของทางหลวงวงแหวน รอบนอก ทำให้สามารถติดต่อกับภาคใต้ ภาคตะวันตก และภาคเหนือ

- ทางหลวงหมายเลข 306 เป็นทางหลวงสายหลักในแนวเหนือ-ใต้ เชื่อมโยงกับจังหวัดนนทบุรี ผ่านย่านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมที่สำคัญของจังหวัด มีปริมาณการจราจรสูง และประสบปัญหาการจราจรมาก

- ทางหลวงหมายเลข 307 เป็นทางหลวงสายหลักในเขตผังเมืองรวมแนวเหนือ-ใต้ เชื่อมโยงโครงข่ายรอบนอกที่สำคัญ ได้แก่ ทางหลวงหมายเลข 345, 346 และ 306 ผ่านย่านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และสถานที่ราชการของจังหวัด มีการพัฒนาพื้นที่สองข้างทางเป็นอย่างมาก ทำให้ในปัจจุบันประสบปัญหาการจราจร

- ทางด่วนแจ้งวัฒนะ - บางพูน

การคมนาคมทางรถไฟ มีเส้นทางรถไฟสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่าน โดยมีจุดจอดรถที่สถานีรถไฟรังสิตและสถานีเชียงราก อีกทั้งยังมีจุดจอดรับส่งผู้โดยสารระยะสั้นเพื่อเดินทางไปยังกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียงที่หมู่บ้านรัตนโกสินทร์ อีกทั้งมีรถไฟฟ้ ในพื้นที่ปทุมธานี จำนวน 2 เส้นทางได้แก่

- รถไฟฟ้าสายสีแดง (บางซื่อ - รังสิต)

- รถไฟฟ้าสายสีเขียว หมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต

### 5.2) การไฟฟ้า

พื้นที่จังหวัดปทุมธานีอยู่ในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 9 แห่งให้บริการ

### 5.3) การประปา

จังหวัดปทุมธานีอยู่ในเขตความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาค ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 4 แห่ง ให้บริการจ่ายน้ำให้กับผู้ใช้ น้ำในจังหวัดปทุมธานี

#### 6) ระบบเศรษฐกิจ

##### 6.1) การเกษตร

สินค้าเกษตรเศรษฐกิจด้านพืชที่สำคัญของจังหวัดปทุมธานี พิจารณาจากมูลค่าการผลิตสูงสุด ได้แก่ ข้าวนาปี 1,788.60 ล้านบาท กล้วยหอม 1,130.63 ล้านบาท กล้วยน้ำว่า 539.12 ล้านบาท หล้าสนาม 489.70 ล้านบาท ปาล์มน้ำมัน 85.87 ล้านบาท ตะไคร้ 75.99 ล้านบาท เตยหอม 30.73 ล้านบาท และพืชเศรษฐกิจ ที่สำคัญอีกชนิด คือ ยางพารา มูลค่า 0.09 ล้านบาท

##### 6.2) การประมง

จังหวัดปทุมธานีมีเกษตรกรที่ทำการประมงและเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำทั้งสิ้น 3,573 ครัวเรือน จำนวน บ่อเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำทั้งสิ้น 11,211 บ่อ เนื้อที่ 21,095 ไร่

##### 6.3) การปศุสัตว์

จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนเกษตรกรที่เลี้ยงปศุสัตว์ไม่มากนักเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่นๆ เนื่องจากลักษณะของพื้นที่ไม่เหมาะสมในการทำฟาร์มปศุสัตว์

##### 6.5) การท่องเที่ยว

สถานที่ที่เป็นแหล่งรวมศิลปกรรมภายในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่จะเป็นวัดต่างๆ ที่กระจายอยู่ตามสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งเป็นเมืองเก่าเมื่อครั้งกรุงศรีอยุธยาตอนต้น มีโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น ภาชนะเครื่องปั้นดินเผา พบมากที่บ้านโคกยายมัน ตำบลบางกระบือ อำเภอสามโคก ได้แก่ ไหเท้าช้างขนาด และรูปทรงต่างๆ ไหสี่หู ครกดินเผา หม้อข้าวแช่ กระปุกดินเผา หม้อน้ำ เตawang ทุม ฯลฯ จิตรกรรมฝาผนังที่วัดเจตวันชัย ตำบลบางชะแยง อำเภอเมืองปทุมธานี ศิลปวัตถุปรากฏตามวัดต่างๆ เป็นจำนวนมาก ได้แก่ พระพุทธรูป วิหาร เจดีย์ โบสถ์มณฑป หอระฆัง หอกลาญธรรมาสน์ และ ตู้พระธรรม ฯลฯ

### 7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### 7.1) การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ของจังหวัดปทุมธานีนับถือศาสนาพุทธ ข้อมูลจากสำมะโนประชากรและเคหะ สำนักงานสถิติแห่งชาติระบุว่ามีการประมาณร้อยละ 97.2 ที่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม (ร้อยละ 1.7) และศาสนาคริสต์ (ร้อยละ 1.2) ในปี 2563 จังหวัดปทุมธานีมีจำนวนศาสนสถาน ประกอบด้วยวัดจำนวน 195 แห่ง สำนักสงฆ์ 2 แห่ง โบสถ์คริสต์ 39 แห่ง มัสยิด 30 แห่ง พระภิกษุ 3,163 รูป และสามเณร 382 รูป

## 8) ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1) น้ำ

จังหวัดปทุมธานีอยู่ในแอ่งเจ้าพระยาตอนล่าง ซึ่งครอบคลุมที่ราบลุ่มภาคกลางนับตั้งแต่จังหวัดนครสวรรค์ ลงมาถึงปากแม่น้ำ เป็นบริเวณที่มีตะกอนทับถมจนเกิดเป็นชั้นน้ำประกอบด้วยชั้นกรวดทรายสลับด้วยดินเหนียวในระดับความลึกประมาณ 650 เมตร ตะกอนเหล่านี้แบ่งออกเป็น 8 ชั้นน้ำ ซึ่งแต่ละชั้นไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงศาสตร์ซึ่งกันและกัน และเป็นชั้นน้ำที่แผ่ขยายออกไปในแนวราบอย่างกว้างขวาง และมีคุณสมบัติทางอุทกธรณีเฉพาะตัว ชั้นน้ำทั้ง 8 ชั้นประกอบด้วย

(ก) ชั้นน้ำกรุงเทพ ลึกประมาณ 50 เมตร (ข) ชั้นน้ำพระประแดง ลึกประมาณ 100 เมตร (ค) ชั้นน้ำนครหลวง ลึกประมาณ 150 เมตร (ง) ชั้นน้ำนทบุรี ลึกประมาณ 200 เมตร (จ) ชั้นน้ำสามโคก ลึกประมาณ 300 เมตร (ฉ) ชั้นนพญาไท ลึกประมาณ 400 เมตร (ช) ชั้นน้ำธนบุรี ลึกประมาณ 450 เมตร และ (ซ) ชั้นน้ำปากน้ำ ลึกประมาณ 550 เมตร

จังหวัดปทุมธานี มีการสูบน้ำบาดาลขึ้นมาใช้ประมาณ 258,341 ลบ.ม./วัน โดยชั้นน้ำที่ใช้มากที่สุดคือ ชั้นน้ำนครหลวง ชั้นน้ำนทบุรี และชั้นน้ำพระประแดง เนื่องจากให้น้ำบาดาลที่มีปริมาณมาก และคุณภาพดี พื้นที่ที่มีการสูบน้ำบาดาลขึ้นมาใช้มากที่สุด ได้แก่ อำเภอคลองหลวง อำเภอเมืองปทุมธานี และอำเภอธัญบุรี

แหล่งน้ำใต้ดินของจังหวัดปทุมธานี แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- แหล่งน้ำใต้ดินให้ปริมาณน้ำน้อย โดยทั่วไปน้ำมีคุณภาพดีแต่บางพื้นที่เป็นน้ำกร่อยและมีตะกอน สนิมเจือปน พื้นที่ที่มีแหล่งน้ำประเภทนี้ ได้แก่ อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอหนองเสือ และอำเภอลำลูกกา

- แหล่งน้ำใต้ดินให้ปริมาณน้ำมาก โดยทั่วไปน้ำมีคุณภาพเช่นเดียวกับแหล่งน้ำใต้ดินให้ปริมาณน้ำน้อย ได้แก่ พื้นที่อำเภอสสามโคก อำเภอคลองหลวง อำเภอธัญบุรี และอำเภอเมืองปทุมธานี

### 8.2) ป่าไม้

ในเขตจังหวัดปทุมธานีไม่ป่าไม้ มีแต่เขตห้ามล่าสัตว์ป่าวัดไผ่ล้อม และวัดอัมพวาราม สังกัดกรมอุทยาน แห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช โดยได้รับการประกาศเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2551 เป็นต้นมา ครอบคลุมเนื้อที่ ประมาณ 74 ไร่ เป็นถิ่นที่อาศัยเก่าแก่ของนกปากห่าง จากการสำรวจเมื่อปี 2539 พบจำนวน 84,788 ตัว และพบที่อาศัยในพื้นที่อื่นอีก 254 ชนิด ทั้งที่เป็นนกประจำถิ่นและนกอพยพ

### 8.3) ภูเขา

ในเขตจังหวัดปทุมธานีไม่มีภูเขา

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่กระจายอำนาจรัฐแก่ท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยมีความเป็นมาและอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

### 2.2.1 ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ถูกจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด เมื่อ พ.ศ. 2498 โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัด โดยสภาจังหวัดประกอบด้วยสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหารและควบคุมฝ่ายบริหาร อันมีหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน ด้วยการนำมติหรือนโยบายของสภาจังหวัดไปพิจารณาดำเนินการ โดยมีพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้แก่พื้นที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ของเทศบาลและสุขาภิบาล

ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งกำหนดให้สภาตำบลซึ่งเดิมเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีรายได้เฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปีตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นราชการส่วนท้องถิ่น และเป็นนิติบุคคล ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีพื้นที่ในการดำเนินกิจการ สมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกันและปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้พื้นที่จังหวัดเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้บริหารสูงสุด คือ ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองและบังคับบัญชาข้าราชการส่วนจังหวัด และดำเนินกิจการส่วนจังหวัดควบคู่ไปกับสภาจังหวัด

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2562 (ฉบับที่ 5) กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเรียกว่า "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" โดยอยู่ในทุกจังหวัดๆ ละ 1 แห่ง รวม 76 แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรม ความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น

## 2.2.2 อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2562

- (1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
  - (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด
  - (3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
  - (4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
  - (5) แบ่งสรรเงิน ซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
  - (6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
  - (7) คຸ້ມครอง ดູແລ ແລະ ບຳຮຸກຮັກສາທຸກຊັ້ນພູມສາດແລະສິ່ງແວດລ້ອມ ບຳຮຸກຮັກສາ ສິລະປາຣິຕະປະເພນີ ກູມິປັດທະນາທ້ອງຖິ່ນ ແລະ ວັດທະນະທຳຂອງທ້ອງຖິ່ນ
  - (8) จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ แต่ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
  - (9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด
- (2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

- (5) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- (6) การจัดการศึกษา
- (7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- (10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- (11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- (12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ
- (13) การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- (14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
- (16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- (18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- (19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ
- (20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- (21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- (22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- (24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- (25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส



(28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(29) กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนด

3. ตามกฎกระทรวง (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์การ บริหารส่วนจังหวัดร่วมดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ

- (1) จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) บำบัดน้ำเสีย
- (4) บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (5) วางผังเมือง
- (6) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นทางหลวงชนบทตาม กฎหมายว่าด้วยทางหลวง

- (7) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ
- (8) จัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ และตลาด
- (9) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (10) รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน
- (11) จัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนา และบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(12) จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา สถานพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมสำหรับราษฎร

- (13) จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณสุขการ
- (14) ป้องกันและบำบัดโรค
- (15) จัดตั้งและการบำรุงสถานพยาบาล
- (16) ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (17) ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ
- (18) กิจการที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาองค์การ บริหารส่วนจังหวัด

4. ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้เมื่อ

- (1) การนั้นจำเป็นต้องกระทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (2) ได้รับความยินยอมจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (3) ได้รับความยินยอมจากสภาแห่งราชการส่วนท้องถิ่นหรือสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเกิดจากการที่รัฐบาลซึ่งเป็นองค์การทางการเมืองการปกครองของรัฐ มีภาระหน้าที่เป็นอย่างมากในการบริหารประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม จึงทำให้รัฐบาลดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทุกชุมชนของประเทศได้ไม่ทันเวลา รวมทั้งยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณและตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานให้ทั่วถึง เมื่อเป็นเช่นนี้การลดภาระของรัฐบาล การที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชนและตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชน การปกครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น นักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2544) นำเสนอว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ให้ความเป็นอิสระแก่ประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น อาจเรียกได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศไทยเป็นอันหนึ่งอันเดียวแบ่งแยกมิได้ การให้อิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมีอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระเป็นแบบมลรัฐได้

รศณรงค์ รัตนเสริมพงศ์ (2546) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าหมายถึงประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจการปกครองตนเองตามที่ได้รับกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนที่เรียกกันว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระใต้กรอบนโยบายกฎหมายและการกำกับดูแล

โกวิทย์ พวงงาม และอรุณกรณ อัครแสง (2547) เสนอว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้

บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารการเงิน การคลัง กำหนดนโยบายของตนเองตลอดจนหน้าที่ ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

ชาญวุฒิ สืบบุญมา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ และจิรัญญา สนิทวัฒนากุล (2560) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น มีสิทธิดำเนินการปกครองตนเอง มีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารการเงินการคลัง กำหนดนโยบายของตนเอง รวมทั้งหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

### 2.3.1 ทฤษฎีและหลักการปกครองท้องถิ่น

เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาทฤษฎีและหลักการในการปกครองท้องถิ่นดังนี้

#### 1. ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น

หัวใจของการปกครองท้องถิ่นนั้นกล่าวให้ถึงที่สุดแล้วก็คือการปกครองท้องถิ่นมีความสัมพันธ์อย่างไรกับระบอบประชาธิปไตย การจัดสรรอำนาจระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นกับรัฐบาลกลางควรเป็นอย่างไร และการปกครองท้องถิ่นควรเป็นประชาธิปไตยแค่ไหน ในประวัติศาสตร์ของตะวันตกมีทฤษฎีที่แตกต่างกันถึง 3 สำนัก (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2542 : 38-39) ว่าด้วยประเด็นนี้

1. สำนักแรก เป็นแนวคิดของฝ่ายคัดค้านการปกครองตนเองของท้องถิ่น โดยเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นหลักที่ขัดขวางระบอบประชาธิปไตยที่มีการเลือกตั้ง

2. สำนักที่สอง เห็นว่าหลักการประชาธิปไตยได้แก่ การปกครองโดยเสียงข้างมาก (majority rule) และความเสมอภาค (equality) นั้นไม่อาจตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของการปกครองท้องถิ่นได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นมีลักษณะคับแคบ เห็นแก่ท้องถิ่นตนเป็นหลัก (parochial) หลากหลาย (diverse) มีแนวโน้มจะเป็นแบบคณาธิปไตย (potentially oligarchic) และมีลักษณะฉ้อฉลอำนาจ (corrupt)

3. สำนักที่สาม เห็นว่าระบอบประชาธิปไตยกับการปกครองท้องถิ่นนั้นเกี่ยวพันกันอย่างยิ่ง ประชาชนต้องมีเสรีภาพ ประชาชนซึ่งเสียภาษีจะต้องมีสิทธิมีเสียง

การที่สำนักแรกเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นกับระบบประชาธิปไตยขัดแย้งกันอย่างสิ้นเชิงและไม่อนุญาตให้มีการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นได้ ผลที่ตามมาคือระบบบริหารประเทศบนพื้นฐานของแนวคิดดังกล่าว จึงเป็นระบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง ไม่มีการปกครองตนเองในท้องถิ่นต่างๆ เมื่อสำนักที่สองเห็นว่าอนุญาตให้มีการปกครองท้องถิ่นได้ แต่ต้องมีการควบคุมจากรัฐบาลกลางอย่างมาก เพราะหัวใจของการบริหารประเทศอยู่ที่ส่วนกลางต้องฟังความเห็นของคนส่วนใหญ่ในประเทศ จึงกำหนดให้การปกครองท้องถิ่นทุกระดับมีฐานะและโครงสร้างการบริหารเหมือนกัน ทศนะ เช่นนี้เป็นของนักคิดฝรั่งเศส เช่นจอร์จ ล็องโกร ซึ่งกล่าวว่า ระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยนั้นไม่จำเป็นต้องมีการปกครองท้องถิ่นก็ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นเพียงกลไกการบริหารด้านเทคนิค และไม่จำเป็นที่องค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องยอมรับค่านิยมแบบประชาธิปไตย เนื่องจากองค์กรเหล่านั้นอาจแตกแยกกัน (divisive) ไม่นิยมความเสมอภาค (in egalitarian) และขัดแย้งกับเจตนารมณ์ของส่วนรวม (contrary to the public will) นอกจากนี้บางท้องถิ่นอาจคิดถึงการแบ่งแยกดินแดนออกไปเป็นรัฐอิสระอีกด้วย ทศนะเช่นนี้มีผลต่อระบบการบริหารและการจัดการการปกครองท้องถิ่นของฝรั่งเศส ก่อนที่จะเกิดการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2525 ซึ่งนักคิดชาวเบลเยียม คือ ลีโอ มูแลง (Leo Moulin) ก็มีความเห็นเช่นนั้น โดยกล่าวว่าการมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของประชาชนนั้น ในทางปฏิบัติต้องถือว่ามีข้อจำกัดมาก การปกครองท้องถิ่นเป็นเพียงแหล่งฝึกอบรมเพื่อปกป้องผลประโยชน์ส่วนตัวและส่วนท้องถิ่นที่คับแคบ และมองข้ามผลประโยชน์ที่สูงกว่าในระดับชาติ ในขณะที่การบริหารระดับชาติมีขนาดใหญ่แตกต่างจากระดับท้องถิ่นมาก จนกระทั่งความรู้และประสบการณ์จากระดับท้องถิ่นไม่อาจนำไปใช้ได้ นอกจากนี้ผลประโยชน์ระดับท้องถิ่นและความเป็นไปได้ที่อาจเกิดจากการหาผลประโยชน์เพื่อตัวเอง ก็ไม่เหมาะกับระบอบประชาธิปไตยสมัยใหม่สำหรับสำนักที่สามมองว่าการปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบอบประชาธิปไตย เพราะช่วยให้คนในท้องถิ่นได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไข ซึ่งงานเช่นนี้ไม่อาจให้รัฐบาลกลางทำ จอห์น สจิวท มิลล์ (John Stuart Mill) ให้ความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการศึกษาทางการเมือง และเป็นแหล่งสร้างความสามัคคีในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นปัจจัยอันดับต้นๆ ของระบอบประชาธิปไตย ซึ่งสอดคล้องกับทศนะของ แพนเทอร์ บรีค (Panter Brick) ที่ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับประชาธิปไตยระดับชาติ (a necessary condition of national democracy) เพราะมันเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ออกความเห็น (creating a democratic climate of opinion) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนของเขาเอง (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2542 : 40) ทั้งนี้การศึกษาของฮาร์ดี วิกวาร์ (Hardy Wickwar : 1970 : 53) ที่พบว่าในแง่หนึ่งการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นก่อนรัฐชาติด้วยซ้ำ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นลูกหลานของชุมชนโบราณ และสะท้อนประวัติศาสตร์ธรรมชาติของมนุษย์ยิ่งกว่าส่วนใดๆ ของอารยธรรมสมัยใหม่ ฉะนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมิใช่เขตการปกครองที่รัฐแบ่งออกเป็นส่วนๆ เพียงเพื่อความสะดวกในการบริหารหรือการจัดการ แต่เป็นส่วนของรัฐบาลของ

ชาติ ที่ท้องถิ่นไม่เคยยอมยกให้แก่รัฐ แต่ชุมชนซึ่งเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองท้องถิ่นได้รับการไว้ตลอดมา ซึ่งสอดคล้องกับ นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2538 : 69-70) ที่กล่าวว่า คำว่าท้องถิ่น ไม่ได้หมายถึงตัวบริเวณทาง ภูมิศาสตร์อย่างเดียว ผลประโยชน์ร่วมกันก็เป็นท้องถิ่นอีกชนิดหนึ่งด้วย ซึ่งการปฏิบัติการในระดับ ท้องถิ่นต้องเข้าใจและต้องคิดอย่างผูกพันกับท้องถิ่น เมื่อใดที่เรียกว่าชุมชนต้องมีสิ่งสำคัญอันหนึ่ง คือ ความรู้สึกเอื้ออาทรร่วมกันในชุมชน ซึ่งเครื่องมือนี้จะทำให้ชุมชนทางภูมิศาสตร์แข็งแรงแรง ในขณะเดียวกันชุมชนทางภูมิศาสตร์ช่วยให้มีความเอื้ออาทรต่อกันมากขึ้นเพราะมีโอกาสพบกันได้ง่าย

จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า มีทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่แตกต่าง กันใน 3 สำนัก กล่าวคือสำนักแรก เป็นแนวคิดของฝ่ายคัดค้านการปกครองตนเองของท้องถิ่น โดยเห็น ว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นหลักที่ขัดขวางระบอบประชาธิปไตยที่มีการเลือกตั้ง สำนักที่สอง เห็นว่า หลักการประชาธิปไตย ได้แก่ การปกครองโดยเสียงข้างมากและความเสมอภาคนั้น ไม่อาจตอบสนองต่อ ข้อเรียกร้องของการปกครองท้องถิ่นได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นมีลักษณะคับแคบ เห็นแก่ท้องถิ่นตน เป็นหลัก หลากหลาย และมีลักษณะฉ้อฉลอำนาจ และสำนักที่สาม เห็นว่าระบอบประชาธิปไตยกับการ ปกครองท้องถิ่นนั้นเกี่ยวพันกันอย่างมาก ประชาชนต้องมีเสรีภาพ เพราะประชาชนเป็นผู้เสียภาษี จึงต้องมีสิทธิมีเสียงนั่นเอง

## 2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงส์ ฉายะบุตร (2539) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหาร ประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับ ชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับ ท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้าน การเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่าง แท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความ แตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริง และ ล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนอง ความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่าย

ให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

### 3. องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น และความสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐเพื่อให้เกิดความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โกวิท พวงงาม (2552 อ้างอิงใน ญาเรศ อัครพัฒนานุกูล, 2556) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น และความสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การบริหารหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทนายบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามิมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

#### 2.4 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 76, 78-79)

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

##### 2.4.1 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-96)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณสุข ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณสุขนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณสุขขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณสุขอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณสุขเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณสุขหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณสุขย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณสุขจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณสุขที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณสุข รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณสุข ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณสุขไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณสุข มีเพียงบริการสาธารณสุขทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณสุข ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณสุขไม่เป็นการจัดทำบริการสาธารณสุขประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณสุขของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

#### 2.4.2 แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production) (อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557) แนวคิด Co-production ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกา ในปลาย ค.ศ.1960 เพื่อจัดการกับขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมือง หรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น



(Pestoff, Osborne and Brandsen, 2006; Needham, 2007) หลังจากนั้นแนวคิดดังกล่าวถูกขยายและพัฒนาเรื่อยมาในสหราชอาณาจักร โดยรัฐบาลพรรคแรงงาน (Labour government) ได้นำแนวคิด co-production มาเป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ (Public service reform) ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 เป็นต้นมา (Needham, 2007)

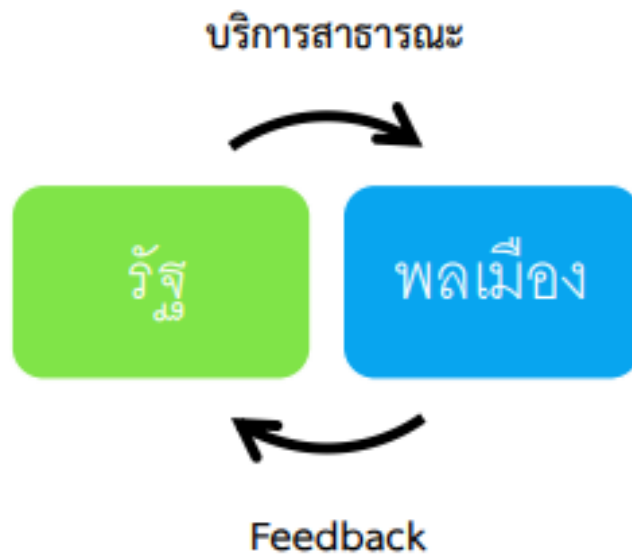
Tony Bovaird (2007: 847) นิยาม Co-production ในมุมมองของการกำหนดนโยบาย และการจัดบริการสาธารณะว่า Co-production คือ การจัดบริการต่างๆ ที่มีความสม่ำเสมอ เป็นความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการที่มีความเป็นวิชาชีพ และผู้รับบริการ หรือสมาชิกอื่นๆ ในชุมชน ที่เป็นผู้ให้ทรัพยากรที่สำคัญในการบริการนั้น

Jeffrey L.Brudney and Robert E.England (1983: 59) ให้ความหมายของ Co-production ตามกรอบของนโยบายสาธารณะว่าหมายถึง การผสมอย่างเข้มข้นของกิจกรรมที่ตัวแทนภาครัฐและพลเมืองร่วมกันจัดบริการสาธารณะขึ้น ซึ่งการมีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าว ประกอบด้วยการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดบริการสาธารณะแบบปกติบนฐานของวิชาชีพ และการผลิตของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคบริการสาธารณะนั้นด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายคุณภาพหรือปริมาณของการบริการภาครัฐนั้น

Alford (1998 อ้างใน Needham, 2007: 221) นิยาม Co-production ว่าเป็นการมีส่วนเกี่ยวข้องของพลเมือง ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภค อาสาสมัคร และหรือหน่วยงานระดับชุมชนในการผลิต บริการสาธารณะ และได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นด้วย

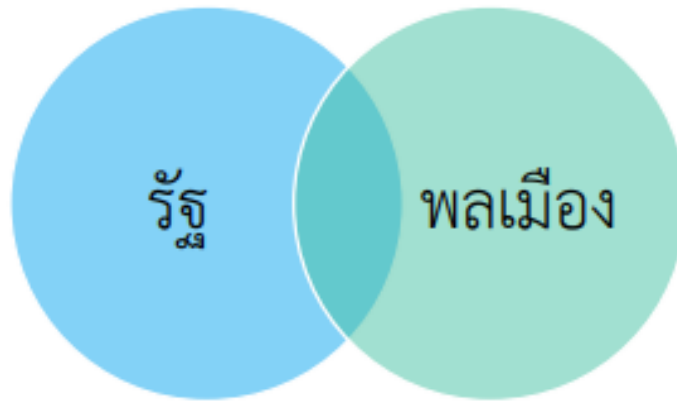
จากนิยาม Co-production ข้างต้น สรุปลักษณะสำคัญของ Co-production ได้ว่า Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดการโดยภาครัฐเพียงลำพัง ทั้งนี้ Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และ ผู้ใช้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007: 856) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009: 11, 17) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการบริการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดีเพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007)

ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ และประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิต และประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983: 60) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนของรัฐหลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงการจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983: 61-62; Whitaker, 1980: 245; Bovaird, 2007: 856) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007: 222)



ภาพที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้นย่อมแสดงให้เห็นว่า ในการ Co-production นั้น ตัวแทนรัฐอย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะ โดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009: 17) ซึ่งจะทำให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์และรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการ สาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007: 223; Brudney and England, 1983: 59, 64) นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิถีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้น ให้ประสบความสำเร็จทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris, 2009: 17; Needham, 2007: 223; Meijer, 2011: 600)

#### 2.4.3 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2547, หน้า 11) บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัด และอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น โดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักการทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่น ในการจัดบริการ หลักความสามารถของท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ หลักการจำแนก

หน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ และหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ

สำหรับหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะสำคัญสองประการ ได้แก่

1.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

1.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจและการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

3. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์กรร่วมในการจัดบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการหรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่างๆ

4. บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล

#### 2.4.4 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les

Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (โกวิทย์พวงงาม, 2550)

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

#### 2.4.5 ปัญหาการบริการสาธารณะ

คณะกรรมการการบริการและการยุติธรรมวุฒิสภา (อ้างใน ดุลยมาน อัลบูมีนีน, 2548:36-39) กล่าวว่า โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยในปัจจุบัน ยังมิได้มีการวัดหรือประเมินอย่างจริงจัง กล่าวคือ ยังมิได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง แม้แต่ในแง่ของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก็มีการดำเนินการบางครั้งบางคราวหรือจัดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในกล่องแสดงความคิดเห็น ซึ่งไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนเท่าที่ควร นอกจากนี้การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการบริการโดยมีเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ชัดเจนยังเป็นไปอย่างจำกัดจากการศึกษาของคณะกรรมการพบว่ายังมีปัญหาหลายประการในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

1. สภาพปัญหา ถึงแม้รัฐบาลจะเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทในการบริการประชาชนดูแลปรับปรุงบริการของตน และได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐได้มีบทบาทส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม แต่ก็ยังมีเสียงวิจารณ์ ทั้งจากประชาชนและสื่อมวลชนว่าการบริการของรัฐยังมีคุณภาพไม่ดี มีปัญหาตกค้างสำหรับบางหน่วยงาน พอสรุปได้ดังนี้

- 1.1 การเรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ มีการเรียกร้องหรือแสดงท่าทีหรือประวิงเวลาเพื่อเรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชนเพื่อมาติดต่อโดยวิธีการต่างๆ หากไม่ได้ตามที่ต้องการข้าราชการบางคนก็ใช้วิธีการกลั่นแกล้ง เช่น เรียกร้องเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม จับผิดข้อบกพร่องเล็กๆ น้อยๆ ตั้งข้อกล่าวหาดำเนินคดี ถ่วงเรื่อง นัดให้มาใหม่ต่างๆ ที่มีเจตนาจะไม่ให้บริการตามนัด เป็นต้น การเรียกร้องเหล่านี้อาจเป็นการเรียกร้องโดยตรงหรือเป็นที่รับรู้ในบรรดาประชาชนผู้มาติดต่อว่าต้องมีค่าใช้จ่ายจำนวนเท่าใดสำหรับข้าราชการนอกเหนือจากที่รัฐกำหนดไว้ตามปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีผู้ติดต่อเป็นผู้ประกอบการซึ่งมีธุรกิจติดต่อกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่เป็นประจำก็มักไม่ต้องการร้องเรียนหรือนำเสนอหลักฐานดำเนินการกับเจ้าหน้าที่เหล่านั้นเพราะเกรงว่าจะกระทบกระเทือนกับการประกอบธุรกิจของตน ประชาชนโดยทั่วไปก็ไม่ต้องการมีปัญหากับเจ้าหน้าที่

ซึ่งจะทำตนเองเสียเวลาหรือเสียผลประโยชน์โดยใช้เหตุการณ์ที่ประชาชนหรือผู้ติดต่อไม่ต้องการมีปัญหา ต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่ และการที่ไม่ปรากฏหลักฐานการเรียกร้องหรือการรับเงินอย่างชัดเจนจึงเป็นเรื่อง ที่ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้หรือใช้เป็นข้ออ้างที่จะไม่ดำเนินการกับ ผู้ได้บังคับบัญชาของตน

1.2 การบริการอย่างต่อคุณภาพ ถึงแม้หลายหน่วยงานได้เร่งรัด พัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของตนแล้วก็ตาม แต่บริการหลายเรื่องที่หน่วยงานของรัฐจัดให้กับ เอกชนยังมีความล่าช้า มีหลายขั้นตอน มีเงื่อนไขต้องปฏิบัติยุ่งยาก มีการเรียกร้องเอกสารมากมาย แบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนดไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการกรอกและการเตรียมตัว สำหรับประชาชนในการติดต่อราชการ การบริการมีความผิดพลาด ต้องติดต่อหลายครั้งผ่านหลายโต๊ะ หลายขั้นตอน ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน

1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เหมาะสม ในการขอรับบริการ ประชาชนยังได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ไม่เสมอภาค ไม่คงเส้นคงวา ปลอบยให้มีการลัดคิวช่วยเหลือ พรรคพวกของเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่ให้ผลประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ก่อน คุณภาพที่ได้รับการบริการของ ประชาชนแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่บางคนใช้กริยาท่าทางและวาจาไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติ ไม่เต็มใจบริการทำงานผิดพลาด ช่มชู้ ไม่ตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะราย ไม่ให้ข้อมูลที่ ถูกต้อง ปิดความรับผิดชอบ

1.4 ผู้รับบริการไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอ ประชาชนยังประสบปัญหา การได้รับรู้ รับทราบข้อมูลในการรับบริการไม่เพียงพอ ไม่ทราบว่าต้องเตรียมตัวอย่างไร เจ้าหน้าที่ไม่ให้ ข้อมูล หรือให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่มีการอธิบายหรือให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ราชการไม่สามารถ จัดบริการให้ได้ตามที่ร้องขอไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่ทราบเงื่อนไขหรือขั้นตอนไม่ทราบ กฎระเบียบและขั้นตอนมีความยุ่งยากสับสน ประชาชนไม่เข้าใจคำแนะนำหรือ ข้อกำหนด ภาษาทาง ราชการเข้าใจยาก

2. สาเหตุของปัญหา ในทางปฏิบัติ จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นเกิดจาก สาเหตุที่สำคัญหลายประการ ได้แก่

2.1 บทบาทของรัฐ สาเหตุของปัญหาในการจัดบริการที่มีคุณภาพ ประการสำคัญ เกิดจากวิวัฒนาการ ทางประวัติศาสตร์ซึ่งสืบทอดจากอดีตมาจนถึงปัจจุบันยังไม่มี การปรับปรุงแก้ไขนั่นคือ บทบาทของรัฐซึ่งระบอบราชการเป็นกลไกดำเนินการ บทบาทของรัฐที่เป็นอยู่ ขึ้นอยู่กับสมมติฐานที่ว่ารัฐเป็นผู้ต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกประเภทในสังคม ดังนั้นประเทศไทย ระบอบราชการจึงมีบทบาทกว้างขวางและครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการกำหนดบริการประเภทต่างๆ ในลักษณะที่ปราศจากการแข่งขัน

2.2 กฎระเบียบ สภาพบริการที่เป็นปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากกฎระเบียบ ขั้นตอนที่หน่วยงานของรัฐกำหนดยุ่งยาก ลำสมัย ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และสภาพปัญหาเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละรายไม่ชัดเจน ไม่ยืดหยุ่น เจ้าหน้าที่ใช้กฎหมายตีตื้นกับรูปแบบและถ้อยคำอย่างเคร่งครัด โดยไม่คำนึงถึงเจตนารมณ์ของการกำหนดกฎระเบียบ

2.3 ระบบงาน สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งของการบริการที่ย่อหย่อนเกิดจาก ลักษณะขององค์กรและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐเอง องค์กรของรัฐที่เป็นอยู่ยังเป็นองค์กรที่รวมอำนาจ มีสายการบังคับบัญชายาว มีความไม่ชัดเจนในแง่ขอบเขตภารกิจ และความรับผิดชอบมีความซ้ำซ้อนของอำนาจหน้าที่ มีระบบงานที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องมากมาย การกำหนดผู้รับผิดชอบไม่เหมาะสม ขาดการประสานงาน ระบบข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ไม่เหมาะสม สภาพเหล่านี้ทำให้หน่วยงานของรัฐมีข้อจำกัดในการจัดบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

2.4 ผู้ให้บริการ การที่มีการเผชิญหน้าโดยตรงระหว่างประชาชนผู้มารับบริการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อให้เกิดปัญหาบริการได้เช่นกัน ปัญหาดังกล่าวอาจพิจารณาจากสาเหตุของพฤติกรรม และปัญหาส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอง และยังเกิดจากสาเหตุของความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะจิตสำนึกต่อการบริการ ความกลัวผิดพลาด การดูแลบังคับบัญชาไม่ทั่วถึง การเล่นพรรคเล่นพวก การปกป้องผู้กระทำผิด การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ การตรวจสอบควบคุมที่ย่อหย่อน

2.5 ทรัพยากรสนับสนุน จากการศึกษาที่ผู้รับบริการมีเพิ่มมากขึ้น การบริการที่เน้นตัวเจ้าหน้าที่อย่างเดียวจึงไม่เพียงพอ หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนในด้านวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ ความจำกัดของทรัพยากรสนับสนุนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ จึงจัดเป็นสาเหตุประการหนึ่งซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการคุณภาพ แก่ประชาชน

ทรัพยากร ที่กล่าวนี้ หมายรวมไปถึงอาคารสถานที่ กำลังคนที่มีคุณภาพ วัสดุอุปกรณ์งบประมาณ และเทคโนโลยี ซึ่งหากเทคโนโลยีไม่ทันสมัย หน่วยงานมีงบประมาณจำกัด ฐานข้อมูลไม่เพียงพอสถานที่และสภาพแวดล้อมไม่ดี ผลประโยชน์ตอบแทนและแรงจูงใจไม่เพียงพอ หรือขาดแคลนกำลังคนที่มีคุณภาพ การบริการของหน่วยงานนั้นย่อมขาดประสิทธิภาพเป็นธรรมดา

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ไม่แน่นอนไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใดๆ ของหน่วยให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบซึ่งได้แก่ คำปรึกษาการรับประกัน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

#### 2.5.1 เป้าหมายของการให้บริการ

1. ความสะดวกในการขอรับบริการ
2. ความรวดเร็ว
3. ความถูกต้อง
4. ความครบถ้วน
5. ความเสมอภาค
6. ความเป็นธรรม
7. ความทั่วถึง
8. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
9. ความพอใจ
10. ปริมาณเพียงพอ
11. โปร่งใส
12. ตรวจสอบได้
13. บริการหลากหลายให้เลือก
14. เป็นกันเอง
15. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
16. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศและท้องถิ่น

#### 2.5.2 หลักการการให้บริการ

มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551, 34) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ดังนี้



## 1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่าที่ฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการการพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีทักษะ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องอื่นๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วย

ความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mild) ซึ่งจะ ทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดีและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์รวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อำนาจ ตั้งเจริญชัช (2547, หน้า 35) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

### 2.5.3 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

#### 1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดีการให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดีซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากใน ขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็ผลิตรายราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ล้วนไม่คงทน อาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตรายในบริการธุรกิจหนึ่งๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็น

ความแตกต่างได้คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

## 2. เชิงปริมาณ

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการ ย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่จะใช้งเงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้ และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

### 2.5.4 การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ 5 ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

1. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น
2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น
3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง
4. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น
5. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

### เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2546)

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลา และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจ ในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการ จะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ จากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

### ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ต่างๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึก น่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจและเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความ พึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควร จะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ของการ บริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการ ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการ มีความสัมพันธ์ด้านต่างๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของ ข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

### 2.6.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของ การรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ ผู้รับบริการ ได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544 )

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าผลิตภัณฑ์ บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อย เพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับ อาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการ นำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจาก

การประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิด ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการบริการได้ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

### 2.6.2 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550, หน้า 28)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับการรับรู้การบริการที่ควรจะเป็นที่เกิดขึ้นจริง การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ การรับรู้การบริการที่ควรจะเป็นที่เกิดขึ้นจริง การรับรู้คุณภาพ ของการนำเสนอบริการ การรับรู้การบริการที่ควรจะเป็นที่เกิดขึ้นจริงความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ หรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

### 2.6.3 ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระบวนกรบริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนกรบริการ นักการตลาดบริการควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนกรบริการ กระบวนกรบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนกรบริการในกรณีของลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนกรบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่างๆ เช่น โรงภาพยนตร์ หรือร้านซักแห้ง เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนกรบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนกรจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อรูปแบบของกระบวนกร กล่าวคือ ในกรณีที่มิระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์



ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการ ควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

#### **ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ**

(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ ให้บริการ การตกแต่งลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการ ให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วย และอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่างๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคารสำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์

#### **หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ**

ชุตีรัตน์ เจริญสุข (2546 : 149) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายใน เป็นต้น

2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่น และระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น

3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้นกระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงพรรณนา โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้การศึกษามีสาระครอบคลุมประเด็นที่นำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของกลุ่มประชากร ขณะเดียวกันก็มีรายละเอียดเชิงคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจแนวทางการปฏิบัติบริการที่นำไปสู่คุณภาพตามเป้าหมายที่วางไว้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 4 งาน ดังนี้ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูดไฮดรอลิค) 3) งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) และ 4) งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 -728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณของโรสคอฟ (Roscoe, 1975: 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$N = \left( \frac{Z \cdot S}{e} \right)^2$$

เมื่อ	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้
	Z	แทน	ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ถ้า Z = 0.01 มีค่าเท่ากับ 2.58
	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 และความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เท่ากับ 6 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นั่นคือ  $e = S/6$  และ  $Z = 2.58$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad N &= \left( \frac{2.58 * S}{S/6} \right)^2 \\ &= (2.58 * 6)^2 \\ &= 239 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 239 หน่วยในแต่ละงาน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความเที่ยงของข้อสรุปที่ได้รับจากเครื่องมือวิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละงาน จำนวน 250 คน รวมทั้งสิ้น 1,000 คน หลังจากนั้นทำการเลือกสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) แบบเป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling)

เกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง

1. เป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรืออยู่อาศัยในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อย่างน้อย 1 ปี
2. มีอายุ 18 ขึ้นไป และมีสติสัมปชัญญะครบถ้วนสมบูรณ์
3. เป็นผู้ที่เคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อย่างน้อยในส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง
4. ไม่ได้เป็นผู้ที่ทำงานหรือปฏิบัติงานประจำในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

### 3.2 กระบวนการประเมินผล

1. ทบทวนทำความเข้าใจแผนปฏิบัติงาน/โครงการ และสร้างความเข้าใจร่วมในเรื่องการวางระบบติดตาม ประเมินผล และสำรวจ โดยการศึกษาจากเอกสารและจากการประชุมร่วมกันระหว่างคณะวิจัย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. ออกแบบโครงสร้างงานวิจัยติดตาม ประเมินผล และสำรวจ ตามแผนปฏิบัติงานโดยตรวจสอบภารกิจกับกิจกรรมที่ได้ดำเนินการในชุมชนทั้งหมด
3. พัฒนาแบบสำรวจตามประเด็นต่างๆ ที่จะประเมินผล แล้วนำเสนอในที่ประชุมคณะทำงานเพื่อการปรับปรุง และนำไปทดลองใช้ก่อนที่จะปรับปรุงเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์
4. พัฒนาการเก็บข้อมูลโดยการคัดเลือกผู้เก็บข้อมูลการประชุมทำความเข้าใจแบบสอบถามทำความเข้าใจพื้นที่/กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการเก็บข้อมูล
5. เก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
6. วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานนำเสนอต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

1. เนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ข้อเท็จจริง (facts) ความเห็น (attitudes) แรงจูงใจของผู้ตอบ (respondent's motivation) และความคุ้นเคยกับเรื่องที่ถาม ซึ่งสามารถนำมาแบ่งกลุ่มของเนื้อหาได้ 2 กลุ่ม คือ

คำถามข้อเท็จจริง ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ได้รับการ และงานที่ได้รับการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายบริบท (context) ในเชิงพรรณนา

คำถามประเภทความรู้สึกส่วนบุคคล ได้แก่ ความเห็น ทศนคติ ความเชื่อ และอุดมการณ์ ข้อมูลด้านนี้มีความสำคัญมากในทางสังคมศาสตร์ เพราะความรู้สึกส่วนบุคคลเป็นลักษณะด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

2. โครงสร้างของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้จะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามภารกิจที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาแบบปลายเปิด

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ วัดจากตัวแปรที่กำหนดขึ้นตามเครื่องมือในการวิจัย (แบบสอบถาม) โดยแบ่งระดับการให้คะแนน (Likert) ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนนข้อละ	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนนข้อละ	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนนข้อละ	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนนข้อละ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนนข้อละ	1 คะแนน

ผลที่ได้จากการให้คะแนน มีการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้นจึงนำระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมาปรับค่าเป็นร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

4.20 – 5.00 หรือ คิดเป็นร้อยละ	84.20 – 100	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.40 – 4.19 หรือ คิดเป็นร้อยละ	68.20 – 84.19	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
2.60 – 3.39 หรือ คิดเป็นร้อยละ	52.20 – 68.19	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
1.80 – 2.59 หรือ คิดเป็นร้อยละ	36.20 – 52.19	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.79 หรือ คิดเป็นร้อยละ	1.00 – 36.19	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายสถานภาพของผู้ตอบคำถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าร้อยละ (Percentage) โดยผู้ทำการศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติ

ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลแล้วนำผลมาวิเคราะห์ด้วยการ จัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้น วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบความเรียงและตาราง

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว จึงนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

#### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	628	62.80
ชาย	372	37.20
<b>รวม</b>	<b>1,000</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 30 ปี	156	15.60
30 – 40 ปี	237	23.70
41 – 50 ปี	296	29.60
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	311	31.10
<b>รวม</b>	<b>1,000</b>	<b>100.00</b>
<b>การศึกษา</b>		
ไม่เกินประถมศึกษา	172	17.20
ม.3	128	12.80
ม.6 หรือ ปวช.	195	19.50
ปวส. หรือ ปวท.	224	22.40
ปริญญาตรี	218	21.80
สูงกว่า ปริญญาตรี	63	6.30
<b>รวม</b>	<b>1,000</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
รับจ้างทั่วไป	159	15.90
เกษตรกร (ทำนา, ทำสวน)	178	17.80
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	121	12.10
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	184	18.40
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	246	24.60
นักเรียน / นักศึกษา	43	4.30
อื่นๆ	69	6.90
<b>รวม</b>	<b>1,000</b>	<b>100.00</b>
<b>จำนวนครั้งที่รับบริการจาก อบจ.ปทุมธานี ในรอบ 1 ปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	596	59.60
ระหว่าง 3 – 5 ครั้ง	312	31.20
มากกว่า 5 ครั้ง ขึ้นไป	92	9.20
<b>รวม</b>	<b>1,000</b>	<b>100.00</b>
<b>งานที่ได้รับบริการจาก อบจ.ปทุมธานี</b>		
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน)	253	25.30
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค)	215	21.50
งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)	239	23.90
งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่)	293	29.30
<b>รวม</b>	<b>1,000</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 628 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 อายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 และน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้น ปวส. หรือ ปวท. จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ระดับชั้น ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ไม่เกินประถมศึกษา จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ระดับชั้น ม.3 จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 เป็นเกษตรกร (ทำนา , ทำสวน) จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 รับจ้างทั่วไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 อาชีพอื่นๆ เช่น ว่างาน, แม่บ้าน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในระยะเวลาระหว่าง 1 ปี น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 596 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมาคือ ระหว่าง 3 – 5 ครั้ง จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 และมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

งานส่วนใหญ่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี คือ งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถตุตโคลนเลน) จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 และ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถตุตไฮดรอลิค) จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ประเภทบริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.92	98.40	มากที่สุด
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	มากที่สุด
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.86</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประเภทการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.40 และ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจ การให้บริการ

ประเภทบริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน)	4.86	97.20	มากที่สุด
2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถไฮดรอลิค)	4.82	96.40	มากที่สุด
3) งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)	4.91	98.20	มากที่สุด
4) งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่)	4.85	97.00	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.86</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามภารกิจการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 97.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านรายได้ หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) คิดเป็นร้อยละ 97.20 งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถไฮดรอลิค) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ โดยทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน)

ประเภทบริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	98.20	มากที่สุด
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.86</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและชัดเจน	4.76	95.20	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.82	96.40	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน	4.88	97.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.78	95.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.86	97.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 97.20 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 96.40 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ การให้บริการเป็นระบบและชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) ในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.88	97.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.97	99.40	มากที่สุด
3. ใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก	4.94	98.80	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ	4.87	97.40	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลา/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.89	97.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.91</b>	<b>98.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.80 มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลา/วันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 97.60 และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรรถดูโคลนเลน) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. มีความพร้อม และความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.82	96.40	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่	4.84	96.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.88	97.60	มากที่สุด
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.89	97.80	มากที่สุด
5. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.92	98.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.87</b>	<b>97.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรรถดูโคลนเลน) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.60 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ มีความพร้อม และความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานอยู่ในสภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ	4.88	97.60	มากที่สุด
2. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหา	4.77	95.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อความปลอดภัยของประชาชน	4.85	97.00	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ	4.83	96.60	มากที่สุด
5. การประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงานในพื้นที่	4.87	97.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานอยู่ในสภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงานในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 97.00 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 และ เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหา คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด



ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค)

ประเภทบริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	97.20	มากที่สุด
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	95.80	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.82</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบและชัดเจน	4.84	96.80	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.86	97.20	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน	4.88	97.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	96.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.91	98.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน คิดเป็นร้อยละ 97.60 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.20 การให้บริการเป็นระบบและชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.76	95.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน	4.79	95.80	มากที่สุด
3. ใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก	4.87	97.40	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชน เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลา/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.86	97.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลา/วันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. มีความพร้อม และความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	96.20	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่	4.84	96.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.79	95.80	มากที่สุด
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.76	95.20	มากที่สุด
5. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.75	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ มีความพร้อม และความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานอยู่ในสภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ	4.79	95.80	มากที่สุด
2. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหา	4.86	97.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อความปลอดภัยของประชาชน	4.82	96.40	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ	4.81	96.20	มากที่สุด
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.77	95.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาคิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 96.40 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.20 เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานอยู่ในสภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)

ประเภทบริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	97.80	มากที่สุด
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	98.40	มากที่สุด
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	99.40	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	97.20	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.78</b>	<b>98.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.88	97.60	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน	4.92	98.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.97	99.40	มากที่สุด
5. มีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ เหมาะสมกับงาน	4.86	97.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.89</b>	<b>97.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน คิดเป็นร้อยละ 98.40 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ เหมาะสมกับงาน คิดเป็นร้อยละ 97.20 และ ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.93	98.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.97	99.40	มากที่สุด
3. ใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก	4.87	97.40	มากที่สุด
4. มีการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่	4.85	97.00	มากที่สุด
5. มีช่องทางร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงง่าย	4.98	99.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.92</b>	<b>98.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีช่องทางร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 99.40 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 98.60 ใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.40 และ มีการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด



ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ	4.98	99.60	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่	4.94	98.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.99	99.80	มากที่สุด
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.95	99.00	มากที่สุด
5. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.99	99.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.97</b>	<b>99.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.40 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.60 การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 99.00 และ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 98.80 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.79	95.80	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.86	97.20	มากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.92	98.40	มากที่สุด
4. ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.91	98.20	มากที่สุด
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 98.20 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 และ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่ง สะอาด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่)

ประเภทบริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	97.80	มากที่สุด
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	มากที่สุด
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.85</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. มีแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน	4.91	98.20	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.84	96.80	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน	4.88	97.60	มากที่สุด
4. มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.89	97.80	มากที่สุด
5. มีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ เหมาะสมกับงาน	4.93	98.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.89</b>	<b>97.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับงาน คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ มีแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน คิดเป็นร้อยละ 97.60 และ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.83	96.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.86	97.20	มากที่สุด
3. สามารถติดต่อแจ้งเหตุ และขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา	4.78	95.60	มากที่สุด
4. มีการบริการผ่านระบบออนไลน์ และสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับบริการได้อย่างครบถ้วน	4.82	96.40	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชน เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ	4.76	95.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนคิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีการบริการผ่านระบบออนไลน์ และสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับบริการได้อย่างครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 96.40 สามารถติดต่อแจ้งเหตุและขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลาคิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ	4.91	98.20	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่	4.88	97.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	98.00	มากที่สุด
5. อำนวยความสะดวกอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง มีความสะอาด และปลอดภัย	4.79	95.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98.00 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 และ อำนวยความสะดวกอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง มีความสะอาดและปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่ง สะอาด	4.79	95.80	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม อาหารว่าง ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.86	97.20	มากที่สุด
4. ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.84	96.80	มากที่สุด
5. มีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ อุปกรณ์ เครื่องมือ อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.89	97.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ อุปกรณ์ เครื่องมืออยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม อาหารว่าง ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีความเหมาะสมและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 96.80 การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 และ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่ง สะอาด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) ภารกิจที่ 2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ภารกิจที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) และภารกิจที่ 4 งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยโรสคอว์ (Roscoe) ประกอบด้วย 4 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 1,000 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์จำนวน 20 ข้อ และ ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และ ความถี่



## 5.1 สรุปผลการประเมิน

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินสามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 628 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 อายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 และน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้น ปวส. หรือ ปวท. จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ระดับชั้น ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ไม่เกินประถมศึกษา จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ระดับชั้น ม.3 จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 เป็นเกษตรกร (ทำนา, ทำสวน) จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 รับจ้างทั่วไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 อาชีพอื่นๆ เช่น ว่างาน, แม่บ้าน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในระยะเวลาระหว่าง 1 ปี น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 596 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมาคือ ระหว่าง 3 – 5 ครั้ง จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 และมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

งานส่วนใหญ่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี คือ งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดู

โคลนเลน) จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 และ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกล รถชุดไฮดรอลิค) จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามลำดับ

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประเภทการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ได้รับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

1.1 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด

1.2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นมีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ เหมาะสมกับงาน ในระดับมากที่สุด

1.3 การให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ในระดับมากที่สุด

1.4 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดโคลนเลน) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน ในระดับมากที่สุด

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ได้รับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

2.1 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.40 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด

2.2 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ ในระดับมากที่สุด

2.3 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด

2.4 การให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ ในระดับมากที่สุด

## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ได้รับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด

3.2 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานอยู่ในสภาพดี และมีจำนวนเพียงพอในระดับมากที่สุด

3.3 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ อุปกรณ์ เครื่องมือ อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา ในระดับมากที่สุด

3.4 การให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหา ในระดับมากที่สุด

#### 4. ด้านช่องทางการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ได้รับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

4.1 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นมีช่องทางร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงง่าย ในระดับมากที่สุด

4.2 การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดโคลนเลน) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ในระดับมากที่สุด

4.3 การให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด

4.4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ในระดับมากที่สุด

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภารกิจการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามภารกิจการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด

2. การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถตุ๊กโคลนเลน) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด

3. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด

4. การให้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีควรมีการรักษามาตรฐาน และพัฒนาการให้บริการ และการจัดทำโครงการต่างๆ ต่อไป เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริการสาธารณะ และการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ได้รับประโยชน์ในการพัฒนางาน รวมถึงการวางแผนการปฏิบัติงาน จึงรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่มาเป็นข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

##### 1. ข้อเสนอแนะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถตุ๊กโคลนเลน)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ควรมีการพัฒนาการจัดทำโครงการลักษณะเดียวกันต่อไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพิ่มการดำเนินการแบบเชิงรุกเพื่อป้องกัน รวมถึงการเพิ่มเติมช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการให้ครอบคลุมทั้งด้านการนัดหมาย การติดตามความคืบหน้า และการประเมินผลการ

ให้บริการ

**2. ข้อเสนอแนะ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค)**

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีควรรักษามาตรฐานและพัฒนาการให้บริการในการจัดทำโครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิคต่อไป เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และควรเพิ่มเติมการให้บริการนอกเวลาราชการเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มเติมช่องทางการรับฟังความต้องการรับบริการของประชาชนให้ทั่วถึงมากขึ้น เพื่อให้สามารถบริการได้ตามความต้องการของประชาชน

**3. ข้อเสนอแนะ งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)**

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ควรมีการพัฒนาการจัดทำโครงการลักษณะเดียวกันต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และควรเพิ่มช่องทาง/วิธีการ ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจในเรื่องกระบวนการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ ให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินการรวดเร็วยิ่งขึ้น

**4. ข้อเสนอแนะ งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่)**

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ควรมีการพัฒนาการจัดทำโครงการลักษณะเดียวกันต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด ในส่วนของการดำเนินการโครงการ ควรมีแผนการดำเนินงานที่คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพ บริบททางสังคม การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอก ที่ส่งผลต่อการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต

บรรณานุกรม

### บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม และอรุณกรณ์ อัครแสง. (2547). **คู่มือมติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน**. กรุงเทพฯ: เสมอธรรม.
- \_\_\_\_\_ . (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). **ศิลปะการให้บริการ**.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.ชัยสมพล ชาว.
- ชาญวุฒิ สีนุญา. (2551). **การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น ศึกษากรณี : เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัทพินเนตพรินท์ติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.
- ญาเรศ อัครพัฒนานุกุล. (2556). **การกระจายอำนาจกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของการเมืองภาคประชาชน: กรณีศึกษาองค์การบริหาร**. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2542). **100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2540**. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาย และจิรัญญา สนิทวัฒนากุล. (2560). **ประสิทธิภาพการบริหารบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิทยุชน.
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2544). **สิทธิเสรีภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2562 (ฉบับที่ 5)
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). **การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณีรัตน์ แต่งอ่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติ การบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย**. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). **เอกสารการสอนชุดการบริหารท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์น้ากั.



- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2547). **การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540**. คลังวิชา จำกัด: นนทบุรี, 2547.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และ คณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมิต สัชฌกร. (2546). **การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- อรุณี สันธิติวณิชช์. (2557). **การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง : กรณีศึกษาการจัดการขยะของส่วนตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี**. ชุดโครงการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- อำนาจ ตั้งเจริญชัย. (2547). **คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- Adam, Silke and Hanspeter Kriesi. (2007). **“The Network Approach.”** In *Theories of the Policy Process*, 2nd, 129-154. Paul A. Sabatier, ed. MA: Westview Press.
- Boyle, David and Michael Harris. (2009). **The Challenge of Co-production**. UK: New Economic Foundation.
- Brudney, Jeffrey L. and Robert E. England. (1983). **“Toward a Definition of the Coproduction Concept.”** *Public Administration Review*: 59-65.
- Meijer, Albert Jacob. (2011). **“Networked Coproduction of Public Services in Virtual Communities: From a government-centric to a community approach to public service support.”** *Public Administration Review*: 598-607.
- Needham, Catherine. (2007). **“Realising the Potential of Co-production: Negotiating improvements in public services.”** *Social Policy & Society*: 221-231.
- Pestoff, Victor, Stephen P. Osborne and Taco Brandsen. (2006). **“Patterns of Coproduction in Public.** *Public Management Review* ISSN 1471-9037 print/ISSN 1471-9045 online.
- Roscoe, J. T. (1975), **Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences, 2nd edition**. New York: Holt Rinehart & Winston.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีซึ่งการตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการวิจัยเป็นอย่างยิ่งขอความอนุเคราะห์ท่านแสดงความคิดเห็นด้วยความเป็นจริงและครบถ้วนโดยคำตอบจะถือเป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำอธิบาย : โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

#### 1) เพศ

- ( ) 1. หญิง ( ) 2. ชาย

#### 2) อายุ

- ( ) 1. น้อยกว่า 30 ปี ( ) 2. 30 – 40 ปี  
( ) 3. 41 – 50 ปี ( ) 4. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

#### 3) การศึกษา

- ( ) 1. ไม่เกินประถมศึกษา ( ) 2. ม.3  
( ) 3. ม.6 หรือ ปวช. ( ) 4. ปวส. หรือ ปวท.  
( ) 5. ป.ตรี ( ) 6. สูงกว่าป.ตรี

#### 4) อาชีพ

- ( ) 1. รับจ้างทั่วไป ( ) 2. เกษตรกร (ทำนา, ทำสวน)  
( ) 3. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ( ) 4. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ  
( ) 5. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ( ) 6. นักเรียน / นักศึกษา  
( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

#### 5) ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับบริการจาก อบจ.ปทุมธานี จำนวนกี่ครั้ง

- ( ) 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง ( ) 2. ระหว่าง 3 – 5 ครั้ง  
( ) 3. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

#### 6) งานบริการที่ท่านได้รับบริการจาก อบจ.ปทุมธานี

- ( ) 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน)  
( ) 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถไฮดรอลิค)  
( ) 3. งานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)  
( ) 4. งานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่)

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถดูโคลนเลน)**

คำอธิบาย : โปรดขีดเครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ท่านได้รับบริการ และตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการเป็นระบบและชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน					
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
2. ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
3. ใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก					
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลา/วันหยุดนักขัตฤกษ์					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีความพร้อม และความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
2. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานอยู่ในสภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ					
2. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหา					
3. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ					
5. การประชาสัมพันธ์บอกจุดปฏิบัติงานในพื้นที่					

**ปัญหาและข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)**

.....

.....

.....

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริการเครื่องจักรกลรถชุดไฮดรอลิค)**

คำอธิบาย : โปรดขีดเครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ท่านได้รับการ และตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการเป็นระบบและชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน					
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
2. ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
3. ใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก					
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลา/วันหยุดนักขัตฤกษ์					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีความพร้อม และความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
2. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานอยู่ในสภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ					
2. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหา					
3. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์การปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อความปลอดภัยของประชาชน					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สะดวกต่อการให้บริการ					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					

**ปัญหาและข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)**

.....

.....

.....

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โครงการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)**

คำอธิบาย : โปรดขีดเครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ท่านได้รับบริการ และตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน					
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
5. มีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ เหมาะสมกับงาน					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
2. ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
3. ใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก					
4. มีการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่					
5. มีช่องทางร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงง่าย					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ					
2. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่ง สะอาด					
2. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
4. ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					

**ปัญหาและข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)**

.....

.....

.....

**ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และโรคติดต่ออุบัติใหม่)**

คำอธิบาย : โปรดขีดเครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ท่านได้รับการ และตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน					
4. มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ					
5. มีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ เหมาะสมกับงาน					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
2. ช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
3. สามารถติดต่อแจ้งเหตุและขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา					
4. มีบริการผ่านระบบออนไลน์ และสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับบริการได้อย่างครบถ้วน					
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ					
2. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. อำนวยความสะดวกอย่างใกล้ชิดและเป็นกันเองมีความสะอาดและปลอดภัย					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่ง สะอาด					
2. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม อาหารว่าง ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
4. ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
5. มีอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ อุปกรณ์ เครื่องมือ อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา					

**ปัญหาและข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)**

.....

.....



ภาคผนวก ข  
ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูลในพื้นที่  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี



















ภาคผนวก ค  
คณะผู้วิจัยจากมหาวิทยาลัยปทุมธานี



### คณะผู้วิจัยของมหาวิทยาลัยปทุมธานี

- |                                |                       |
|--------------------------------|-----------------------|
| 1. ผศ.ดร.นิธิมา ยืนยง          | ที่ปรึกษาโครงการวิจัย |
| 2. รศ.ดร.ธนกฤต โพธิ์เงิน       | ที่ปรึกษาโครงการวิจัย |
| 3. อาจารย์ ดร.สุกัญญา หมู่เย็น | หัวหน้านักวิจัย       |
| 4. น.ส.สุชาวดี น้อยหุ่น        | นักวิจัย              |
| 5. น.ส.อัมพรรัตน์ สุขสำราญ     | นักวิจัย              |
| 6. น.ส.ขวัญจรุง พุทธกาล        | นักวิจัย              |
-



**สำนักส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ  
มหาวิทยาลัยปทุมธานี**