



# การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2563

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



# สารบัญ

	หน้า
<b>บทคัดย่อ</b>	<b>ก</b>
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตการวิจัย	1
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
<b>บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
1. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด	4
2. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	7
3. ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ	8
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย</b>	<b>14</b>
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	15
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>16</b>
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	16
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	17
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	19
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา)	21
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย	23
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัด	25
ผู้กตบชวา	
<b>บทที่ 5 สรุปผล</b>	<b>27</b>
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3. การวิเคราะห์ข้อมูล	27
4. สรุปผล	28
5. อภิปรายผล	29
6. ข้อเสนอแนะ	30

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	31
ภาคผนวก	33

## บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย(สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 3) งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย และ 4) งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลการสำรวจ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.48

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.65 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.07 รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.75 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.45 ตามลำดับ

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.99 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.45 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.37 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.65 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.61 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.65 รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.13 ตามลำดับ

5. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.68 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.77 รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.70 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.65 ตามลำดับ

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการ และจัดระบบบริการสาธารณะภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีกฎหมายให้อำนาจหน้าที่ในการ ดำเนินการไว้ 2 ฉบับ คือ 1) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ ในการ ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย จัดทำ แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรี กำหนด สนับสนุนประสานและให้ความร่วมมือสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิ ปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมถึงดำเนินกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) พระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่น

เพื่อให้เกิดการพัฒนาภายในพื้นที่ให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและเป็นประโยชน์ส่งผลต่อ ความเจริญของท้องถิ่นดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้ได้ ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 3) งาน บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย และ 4) งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา ต่อ ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

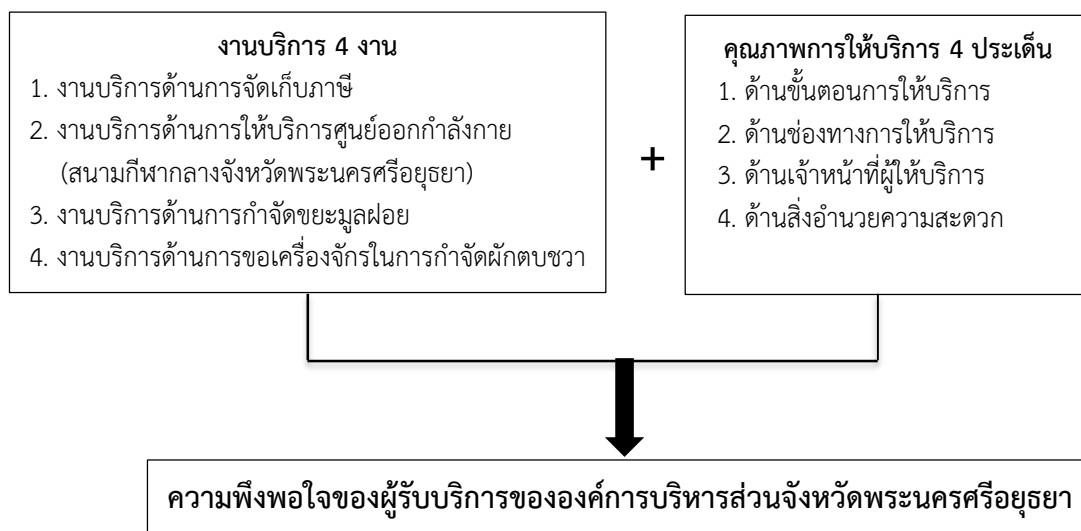
1. ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เข้ารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 3) งานบริการด้าน การกำจัดขยะมูลฝอย และ 4) งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2563

2. เนื้อหา การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา 4 งาน คือ 1) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออก กำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 3) งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย และ 4) งาน

บริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา ครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.ระยะเวลา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และมีข้อมูลนำไปสู่ การติดตามผลและการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการควบคุม การติดตามและตรวจสอบการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1.ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน ที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 3) งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย และ 4) งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 3) งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย และ 4) งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา

## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้ ได้มีการศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตั้งข้อคำถามและการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการ และจัดระบบบริการสาธารณะภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีกฎหมายให้อำนาจหน้าที่ในการดำเนินการไว้ 2 ฉบับ คือ

1. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114/ตอนที่ 62 ก/หน้า12-13) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- (2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- (3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น

อื่น

- (5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- (6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2499 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล

- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (7 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (8) จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตาม ดังนี้



(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(5) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(6) การจัดการศึกษา

(7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

(10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

(11) การกำจัดขยะมูลฝอยรวม

(12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ

(13) การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

(14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

(16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

(18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

(19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและการควบคุม

โรคติดต่อ

(20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

(21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

(22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

(24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(27) การส่งเสริมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(29) กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัด

(1) ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(2) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง

(3) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่องหรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป

ข้อ 2 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามข้อ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพื่อนำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลและคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

(2) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(3) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(4) การส่งเสริมจารีต ประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน และพาณิชย์กรรมของจังหวัด

(5) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(6) ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(7) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ กำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมถ่ายโอนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ที่ต้องทำ”

ข้อ 3 การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูงและหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การสนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด จะกระทำได้ในกรณีที่เร่งด่วนและจำเป็นหากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชน

การให้การสนับสนุนแก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของ หรือการเข้าไปดำเนินการแทน

ข้อ 4 หากมีปัญหา ข้อขัดข้อง ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่ในการวินิจฉัยและดำเนินการตามประกาศนี้

## 2. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยปกครองท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัดภายในเขตจังหวัด ซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาล และหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น (ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 , พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 , พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 )

สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่เลขที่ 55 หมู่ที่ 7 ถนนศูนย์ราชการ - สนามกีฬา ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งส่วนราชการภายใน และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายใน และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2560 โดยมีส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกอง 9 กอง และ 1 ส่วนราชการที่มีฐานะต่ำกว่ากอง ดังนี้

### ส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกอง

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติราชการที่ไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นของส่วนราชการใด รวมทั้งกำกับกำกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประชุมของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ระเบียบ ข้อกฎหมาย ทะเบียนประวัติ และสิทธิสวัสดิการของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3. กองแผนงานและงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิเคราะห์นโยบายและแผน การจัดทำแผนต่างๆ การจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี งานติดตามประเมินผลโครงการต่าง ๆ

4. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และ เอกสารทางการเงินต่าง ๆ

5. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม ควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง วิศวกรรมเครื่องจักรกล ควบคุม บำรุงรักษา

6. กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพ ชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

7. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน ทรัพยากรการศึกษา จารีต ประเพณี และวัฒนธรรม

8. กองพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา ซ่อมบำรุงพัสดุ ครุภัณฑ์ ทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ ทรัพย์สิน งานควบคุม ตรวจสอบรายรับ รายจ่าย จำหน่ายพัสดุครุภัณฑ์

9. กองการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ จัดทำระบบงาน และ บริหารทรัพยากรบุคคล การเสริมสร้างวินัย พัฒนา บุคลากร

ส่วนราชการที่มีฐานะต่ำกว่ากอง ได้แก่ หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ ตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท งานตรวจสอบพัสดุ งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำ ประโยชน์จากทรัพย์สิน

### 3. ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ

#### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน(2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ ทั้งนี้ แ่งน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่วๆไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ ปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล และ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

โคร์แมน (อ้างในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลีโพธิ์ทอง.2542) จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจ ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ทฤษฎีสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการ ส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล 2) ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ที่ถือว่าความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม

ผลการศึกษาของอเดย์ และ แอนเดอร์เซน (อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2542) พบว่า สิ่งที่ได้รับบริการต้องการ และหากได้ในสิ่งนั้น จะทำให้เกิดความพึงพอใจมาก แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยไม่นาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยบริการ ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ

กลุ่มที่ 2 การประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการ และการสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ

กลุ่มที่ 3 อธิยาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพ นำเลื่อมใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความเอาใจใส่ต่อเวลา

กลุ่มที่ 4 ข้อมูลที่ได้รับบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป หมายถึงวิธีการ ให้บริการ กว้างๆ เบื้องต้น เกี่ยวกับการให้บริการ และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ หรือกรณีฉุกเฉินการ ได้แก่ แผ่นพับแสดงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์

กลุ่มที่ 5 คุณภาพของบริการ (Quality of service) ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และคุณภาพของผลิตภัณฑ์

มณีวรรณ ตันไทย (2533) ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ และด้านระยะเวลาของการดำเนินการ

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ไซริตน์ รุจิพงศ์ (2550) กล่าวถึงการให้บริการ (SERVICE) ว่า ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกของการให้บริการ โดยการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีเครื่องอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ และผู้ปฏิบัติงานจะต้องช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความรู้สึกพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการให้บริการ (SERVICE) ที่มีคุณภาพ จะต้องประกอบด้วย

S – Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

E – Expectation คือ การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี

งาม

R – Readiness คือ ความพร้อมในการบริการ พร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ

V – Value คือ ความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า

I – Interest คือ ความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับ

และทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องมีความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติลูกค้าเสมอ

C – Courtesy คือ ความมีมิตรไมตรีจิตในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางสุภาพ อ่อนโยน สร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง

E – Efficiency คือ ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

พิชญพร รุจิปกรณ์ (2556) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศว่า วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) จะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยหลักได้แก่ บุคคลผู้ให้บริการ สถานที่สิ่งแวดลอม และกระบวนการให้บริการ

ฝ่ายบริการข้อมูล กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมโยธาธิการและผังเมือง (2554) เผยแพร่หลักการบริการที่ดี และมาตรฐานการให้บริการ ไว้ ดังนี้

สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย

1. ห้องน้ำสะอาด
2. สำนักงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย
3. ใช้มาตรฐาน 5 ส. โดยเน้นเรื่อง การจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นประจำ
4. จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มุมอ่านหนังสือ
5. มีผัง/ป้ายที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ

6. มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ

7. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

8. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น เปิดเพลงคลอเบา ๆ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

1. ดูแลหน้าตา ทรงผม เล็บมือให้สะอาดอยู่เสมอ

2. ขณะให้บริการ อย่ารับประทาน หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ

3. อย่าทำเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ

4. อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ

5. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น

6. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ ห้ามสวมรองเท้าแตะ เสื้อยืด กางเกง และกระโปรง

7. ใช้กิริยาจากที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

8. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ

9. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

10. มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ

11. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ

12. ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

13. มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

14. มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก

15. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง

ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

16. จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการและร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม

17. ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน

18. เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

1. ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รับดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที

2. ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์หรือติดต่อประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา

3. หากได้รับมอบให้ดำเนินการเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 1 วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน 2 วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที

4. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ

5. เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการ ติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว

## มาตรฐานการให้บริการ

### มาตรฐานทั่วไป

1. เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่าง ๆ ให้พร้อม ก่อนผู้รับบริการเข้ามารับบริการเสมอ

2. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

3. มองสบตา พายิ้มพิมพิใจ ปราศรัยทักทายผู้รับบริการก่อนเสมอ

4. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ

5. ให้บริการผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน - หลัง

6. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

7. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้บริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

### มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า ไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

2. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ

3. เมื่อผู้บริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้โทร เข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

### มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

1. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

2. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”

3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (มปพ.) เสนอวิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจไว้ในคู่มือมาตรฐานการให้บริการ ว่า วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก และกระบวนการให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้นั้น ต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีมิตรไมตรีต่อผู้รับบริการ มีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง มีความสุภาพ เต็มใจให้การให้ความช่วยเหลือและให้บริการ และมีความเสมอภาคในการให้บริการ

2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก โดยการจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความสวยงาม มีที่นั่งรออย่างพอเพียง มีป้ายบอกทาง แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอนและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ

นอกจากนี้ควรมีการจัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล ที่ให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ และง่ายต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

3. กระบวนการให้บริการ การให้บริการต้องรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ ณ จุดบริการ เช่น มีป้ายประกาศบอกขั้นตอน มีแบบฟอร์มไว้ให้ มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวมถึงมีการติดตามผล ในกรณีที่ภารกิจที่ให้บริการยังไม่เสร็จสิ้น ควรมีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดย สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ด้านการให้บริการท่าเรือปากคลองจิหลาด และด้านการให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ใน 4 ประเด็น คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียม ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม คำปลี๊กน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในเขตตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอเขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ทุกด้าน (นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลชะกุล, 2555)

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ รายงานผลความ พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2554 ซึ่งดำเนินการ สำรวจ 3 งานบริการด้านบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ใน 3 ประเด็น คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อทั้ง 3 งานบริการปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และ งานด้านจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็น งานบริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ผู้รับบริการพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และงานด้านจัดเก็บรายได้ผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (2554)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ.2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557:ซึ่งศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบของค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้าน



เจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส สตูล และปทุมธานี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน (สุธรรม ขนาบศักดิ์. 2558)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 1) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยเรียงลำดับรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ ในระดับ มาก 2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยทั้ง 4 ด้านที่ทำการประเมิน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด 3) งานบริการด้านเครื่องจักรกล พบว่าผู้รับบริการด้านเครื่องจักรกลในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด และ 4) งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจ ในระดับ มาก (2560:20-22)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปี 2561 จำนวน 4 งาน พบว่า 1) ผู้รับบริการงานบริการด้านการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบนสำนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในพื้นที่ในระดับปานกลาง ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย(สนามกีฬากลาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 4)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการขอใช้ห้องประชุม (สนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2561:34-35)

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินงานวิจัย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดขอบเขต และวิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 3) งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย และ 4) งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการสำรวจครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ของงาน 4 งานบริการ ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน

#### 2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทของการขอใช้บริการ สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม และการขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 สอบถามระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 18 ข้อ แบ่งตามประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ

#### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้วิธีการส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ การติดตั้งกล่องรับข้อมูล ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และการลงพื้นที่สำรวจ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ (ลิ้วน และอังคณา สายยศ. 2536 : 157) ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลที่ได้จากการให้คะแนน มีการแปลความหมาย ดังนี้

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

4.2 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

4.3 สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 3) งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย และ 4) งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ของงาน 4 งานบริการ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตาราง และอธิบายความเรียง นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา)
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	88	28.30
งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย	75	24.12
งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย	77	24.76
งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา	71	22.83
รวม	311	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 311 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 24.12 งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.76 และงานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83

## ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชน	151	48.55
หน่วยงานภาครัฐ	144	46.30
หน่วยงานภาคเอกชน	9	2.89
อื่น ๆ	7	2.25
รวม	311	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้มารับบริการ จำนวน 311 คน เป็นประชาชน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 48.55 เป็นบุคคลจากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 เป็นบุคคลจากหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.89 และอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

## 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในงานที่สำรวจ 4 งานบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 3 และตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 3 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	4.53	90.65	มากที่สุด
2. งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย	4.55	90.99	มากที่สุด
3. งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย	4.68	93.61	มากที่สุด
4. งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา	4.53	90.68	มากที่สุด
<b>สรุปความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.57</b>	<b>91.48</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.48

ตารางที่ 4 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	4.54	4.52	4.55	4.52
2. งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย	4.53	4.53	4.57	4.57
3. งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย	4.71	4.62	4.66	4.73
4. งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา	4.54	4.53	4.54	4.53
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ</b>	<b>4.58</b>	<b>4.55</b>	<b>4.58</b>	<b>4.59</b>
<b>ค่าร้อยละของความพึงพอใจ</b>	<b>91.54</b>	<b>91.05</b>	<b>91.58</b>	<b>91.76</b>
<b>ระดับความพึงพอใจ</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.54 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.05 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.58 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.59 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

### 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.54</b>	<b>0.50</b>	<b>90.75</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
2. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนในการให้บริการที่กำหนด	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
3. มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
4. มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.52</b>	<b>0.51</b>	<b>90.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
6. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
7. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
8. มีช่องทางให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น Email, กระดานข่าว, สื่อสังคมออนไลน์	4.55	0.52	91.00	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.55</b>	<b>0.52</b>	<b>91.07</b>	<b>มากที่สุด</b>
9. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำและกิริยาสุภาพ	4.52	0.52	90.40	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.53	0.55	90.60	มากที่สุด
12. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	0.52	91.00	มากที่สุด
13. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.52</b>	<b>0.51</b>	<b>90.35</b>	<b>มากที่สุด</b>
15. สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
16. วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการให้บริการ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
17. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, โรงอาหาร, ที่นั่งพักคอยรับบริการ	4.51	0.53	90.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ</b>	<b>4.53</b>	<b>0.51</b>	<b>90.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.65 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.75 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

3) มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.60

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.45 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น Email, กระดานข่าว, สื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

2) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.35 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40



#### 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.53</b>	<b>0.50</b>	<b>90.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
2. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนในการให้บริการที่กำหนด	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
3. มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
4. มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.53</b>	<b>0.50</b>	<b>90.65</b>	<b>มากที่สุด</b>
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
6. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
7. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
8. มีช่องทางให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น Email, กระดานข่าว, สื่อสังคมออนไลน์	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.57</b>	<b>0.50</b>	<b>91.37</b>	<b>มากที่สุด</b>
9. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำและกิริยาสุภาพ	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
12. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
13. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.57</b>	<b>0.50</b>	<b>91.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
15. สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
16. วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการให้บริการ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
17. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, โรงอาหาร, ที่นั่งพักคอยรับบริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ</b>	<b>4.55</b>	<b>0.50</b>	<b>90.99</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.99 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

2) มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 91.40

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.65 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

2) ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

3) มีช่องทางให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น Email, กระดานข่าว, สื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

2) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.45 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, โรงอาหาร, ที่นั่งพักคอยรับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

3) สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

#### 5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย

ผลการศึกษความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงในตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.71</b>	<b>0.44</b>	<b>94.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนในการให้บริการที่กำหนด	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
3. มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
4. มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.62</b>	<b>0.50</b>	<b>92.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
6. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
7. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
8. มีช่องทางให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น , Email, กระดานข่าว, สื่อสังคมออนไลน์	4.58	0.55	91.60	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.66</b>	<b>0.47</b>	<b>93.13</b>	<b>มากที่สุด</b>
9. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำและกิริยาสุภาพ	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
12. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
13. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.73</b>	<b>0.44</b>	<b>94.65</b>	<b>มากที่สุด</b>
15. สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
16. วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการให้บริการ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
17. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด

18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, โรงอาหาร, ที่นั่งพักคอยรับบริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ</b>	<b>4.68</b>	<b>0.46</b>	<b>93.61</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.61 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) มีการปฏิบัติตามขั้นตอนในการให้บริการที่กำหนด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

3) มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.45 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ, ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

2) มีช่องทางให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น, Email, กระดานข่าว, สื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

2) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

3) เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำและกิริยาสุภาพ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.65 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, โรงอาหาร, ที่นั่งพักคอยรับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

2) วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการให้บริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

## 6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงในตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.54</b>	<b>0.50</b>	<b>90.70</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
2. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนในการให้บริการที่กำหนด	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
3. มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
4. มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>4.53</b>	<b>0.50</b>	<b>90.65</b>	<b>มากที่สุด</b>
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
6. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
7. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
8. มีช่องทางให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น, Email, กระดานข่าว, สื่อสังคมออนไลน์	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.54</b>	<b>0.51</b>	<b>90.77</b>	<b>มากที่สุด</b>
9. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำและกิริยาสุภาพ	4.53	0.53	90.60	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
12. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
13. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.53</b>	<b>0.51</b>	<b>90.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
15. สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
16. วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการให้บริการ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
17. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด

18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, โรงอาหาร, ที่นั่งพักคอยรับบริการ	4.52	0.53	90.40	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ</b>	<b>4.53</b>	<b>0.50</b>	<b>90.68</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.68 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.80

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.65 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.77 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

2) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

3) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

2) วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการให้บริการ และ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60



## บทที่ 5

### สรุปผล

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน พระนครศรีอยุธยา 4 งาน คือ 1) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 3) งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย และ 4) งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา ครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เข้ารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาใน 4 งานบริการ คือ กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ได้แก่ ประชากรที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ของงาน 4 ประเภท ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทของการขอใช้บริการ สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม และการขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 สอบถามระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 18 ข้อ แบ่งตามประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ

#### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาโดยการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ(Percentage : %) ค่าเฉลี่ย (Mean :M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)



#### 4. สรุปผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังต่อไปนี้

##### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ จำนวน 311 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 24.12 งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.76 และงานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83

ผู้มารับบริการ จำนวน 311 คน เป็นประชาชน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 48.55 เป็นบุคคลจากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 เป็นบุคคลจากหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.89 และอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

##### 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในงานที่สำรวจ 4 งานบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.48

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.54 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.05 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.58 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.59 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

##### 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.65 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.07 รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.75 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.45 ตามลำดับ

#### 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.99 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.45 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.37 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.65 ตามลำดับ

#### 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.61 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.65 รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.13 ตามลำดับ

#### 4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.68 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.77 รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.70 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.65 ตามลำดับ

### 5. อภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จะพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย(สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 3) งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย และ 4) งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ให้ความสำคัญต่อการบริการซึ่งผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยานี้ สอดคล้องกับผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งนับว่าเป็นการรักษามาตรฐานของการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้นำผลการสำรวจ ไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานและกว้างขวาง รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การใช้ระบบเทคโนโลยี มาให้บริการ หรือมีการลดรอบระยะเวลาการทำงาน ก็จะเป็นการยกระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้สูงขึ้น

## 6. ข้อเสนอแนะ

6.1 จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมี ความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์กรควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงานและมีจิตบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ใช้บริการงานต่างๆ โดยบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี และจะต้องบริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งกระตือรือร้นและเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคทุกคน

6.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรจัดให้มีกระบวนการถอดบทเรียน หรือกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการให้บริการของแต่ละงาน ก็จะทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแล้วจัดทำเป็นคู่มือการให้บริการที่ดีเพื่อถือปฏิบัติทั้งองค์กร

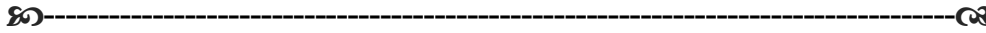
## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2546). **คู่มือวิทยากรระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ช่วงชั้นที่ 3 – ช่วงชั้นที่ 4 (ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6)**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักกิจการโรงพิมพ์ องค์การทหารผ่านศึก. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2554). **รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. อุดมสำเนา.**
- ไชยรัตน์ รุจิพงศ์. (2550,มกราคม-มิถุนายน). **การให้บริการเชิงสร้างสรรค์**. วารสารรังสิตสารสนเทศ, 13(1), หน้า6.
- ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี
- นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลชะกุล. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555. อุดมสำเนา.**
- แม่งน้อย พงษ์สามารถ. (2519). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฝ่ายบริการข้อมูล กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์. (2554). **การบริการที่ดี**. วารสารกรมโยธาธิการและผังเมือง, 33,44-46.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2542,17 พฤศจิกายน). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 59-60.
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด. (2540,31 ตุลาคม). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 114 ตอนที่ 62 ก. หน้า 12-13.
- พิชญพร รุโจปการ. (2556). **การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.stou.ac.th/offices/rdec/chan/main/Doc/Article/2556/Art-25-11-56-1.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล : 25 ธันวาคม 2559).
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). **พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. (2560) **รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. อุดมสำเนา.**
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. (2561) **รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. อุดมสำเนา.**
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **เอกสารการบรรยายกระบวนการวิชา EA733 การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546,13 สิงหาคม)  
**กำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด.**  
ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
- สำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (มปพ.). **คู่มือมาตรฐานการให้บริการ.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก  
<http://aypao.go.th/aypao/#module=structure&1483585456562>. (วันที่ค้นข้อมูล :  
25 ธันวาคม 2559)
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2557.** วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 10(1), 35-36.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (มปพ.). **โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก  
<http://aypao.go.th/aypao/#module=structure&1483585456562>.  
(วันที่ค้นข้อมูล : 3 มกราคม 2562)
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2561). **คู่มือประชาชน**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก  
<http://aypao.go.th/aypao/index.php#module=download-1&1537982836868>. (วันที่ค้น  
ข้อมูล : 1 พฤษภาคม 2562)

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**



**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นผู้รวบรวมข้อมูล จะถือเป็นความลับและไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

*สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

1.  งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
2.  งานบริการด้านการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย (สนามกีฬาากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา)
3.  งานบริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย
4.  งานบริการด้านการขอเครื่องจักรในการกำจัดผักตบชวา

2. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.  ประชาชน
2.  หน่วยงานภาครัฐ
3.  หน่วยงานภาคเอกชน
4.  อื่น ๆ โปรดระบุ .....

3. การขอรับบริการ (โปรดระบุ).....

(ตัวอย่างการขอรับบริการ เช่น ชำระภาษีป้าย, ขอใช้สนามฟุตบอล 1 จัดการแข่งขันกีฬา, ขอใช้เครื่องจักร เป็นต้น)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนในการให้บริการที่กำหนด					
3. มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
6. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน					
7. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
8. มีช่องทางให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น, Email, กระดานข่าว, สื่อสังคมออนไลน์					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
9. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ					
10. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำและกิริยาสุภาพ					
11. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
12. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
13. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
15. สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ					
16. วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการให้บริการ					
17. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, โรงอาหาร, ที่นั่งพักคอยรับบริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....