

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ต่อไป

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ได้รับความไว้วางใจจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นผู้วิจัย ศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณภาพการพัฒนาองค์กร เกิดความร่วมมือในการให้บริการทางวิชาการกับท้องถิ่น

ทั้งนี้คณะผู้สำรวจขอขอบคุณ ผู้บริหาร บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก และประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูล รวมทั้งผู้สนับสนุนและช่วยเหลือทุกท่านที่ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จ และมีความสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก  
2563

หัวข้อวิจัย	การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ผู้ดำเนินการวิจัย	นางสาวรติญา นนธิราช นางสาวปุณยนุช บัญชานิตยกาล
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
ปี พ.ศ.	2563

### บทคัดย่อ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทร์ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก แบ่งจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมีดังนี้

งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 – 60 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่เดือน

ตุลาคม 2562 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. โดยรับบริการในเขตพื้นที่อำเภอพรหมพิราม และอำเภอวัดโบสถ์ มากที่สุด ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

**งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด มาใช้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันหยุดราชการ/วันหยุดนักชดถุช ช่วงเวลา 09.00 น. – 12.00 น. ผ่านช่องทางศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ระยะเวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

**งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 15 – 20 ปี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา ทุกวันจันทร์ – วันอาทิตย์ จำนวน 3 ครั้ง/วัน (ครบทุกมื้อ) ช่วงเวลา 12.00 น. – 13.00 น. ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

**งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50 – 60 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. โดยรับบริการในเขตพื้นที่อำเภอพรหมพิราม มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.26 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.17 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 8 คะแนน

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ

อันดับที่ 1 งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ร้อยละ 87.29 (ค่าเฉลี่ย 4.36) อยู่ในระดับ 8 คะแนน

อันดับที่ 2 งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

ร้อยละ 86.72 (ค่าเฉลี่ย 4.34) อยู่ในระดับ 8 คะแนน

อันดับที่ 3 งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ร้อยละ 85.12 (ค่าเฉลี่ย 4.26) อยู่ในระดับ 8 คะแนน

อันดับที่ 4 งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 81.56 (ค่าเฉลี่ย 4.08) อยู่ในระดับ 7 คะแนน

พิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.12 (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.29 (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.56 (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.72 (ค่าเฉลี่ย 4.34) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ประชาชนในชุมชนมีรายได้น้อย น้ำประปาไม่พอใช้ ความสว่างของไฟฟ้ายังไม่เพียงพอ ถนนบางเส้นยังขรุขระ เช่น ถนนหมู่ 9 ตำบลนาบัว อำเภอนครไทย

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ควรมีบริการรับปรึกษาปัญหาสุขภาพ และมีหน่วยพยาบาลมาบริการในชุมชน

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการ ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทร์ ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทร์ ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทร์

1. อุปกรณ์ทันสมัยแต่ไม่สามารถใช้งานได้
2. ภาพที่ใช้ในการจัดแสดงค่อนข้างน้อย ตัวอักษรเล็ก และการจัดวางภาพที่ไม่ค่อยเหมาะสมกับการอ่านข้อความ เช่น การวางข้อความต่ำเกินไป หรือสูงเกินไป
3. พนักงานต้อนรับไม่สนใจผู้ที่มารับบริการ
4. ป้ายข้อมูลชำรุด
5. ทางขึ้นสำหรับผู้พิการไม่สอดคล้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทร์

1. ควรมีการแจ้งนักท่องเที่ยวต่างชาติระมัดระวังเรื่องการใช้เสียง
2. ควรซ่อมแซมสิ่งที่ใช้ในการสื่อความหมายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้
3. ปรับปรุงร้านขายดอกไม้ ธูปเทียน ให้เป็นซุ้มสวยงามกว่านี้
4. ควรเพิ่มพื้นที่ในการชม และเพิ่มโบราณวัตถุ เช่น ของเก่าในสมัยอยุธยา
5. ควรรวบรวมโบราณวัตถุที่เกี่ยวข้องหรือร่วมสมัย มาให้ความรู้กับเยาวชนและประชาชน ให้ได้มากที่สุด
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก เพื่อน/คนรู้จัก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาส่งการบริการ  
ส่วนจังหวัดพิษณุโลก

อาหารหมดก่อนเวลา ไม่เพียงพอต่อผู้ที่มารับบริการในหลาย ๆ มื้อ อาหารไม่ครบหลักโภชนาการ 5 หมู่ รสชาติอาหารไม่อร่อย ข้าวแข็งเกินไป ควรเพิ่มเนื้อให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น เนื้อหมู และไม่ควรนำอาหารเก่ามาให้รับประทานต่อ กับข้าวควรมีความหลากหลาย เพิ่มของว่าง เช่น ผลไม้ และนมกล่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียน  
โรงเรียนกีฬาส่งการบริการส่วนจังหวัดพิษณุโลก

1. ควรเพิ่มเวลาการรับประทานอาหาร
2. ดูแลเรื่องความสะอาดของอาหาร คุณภาพของอาหาร และความเหมาะสมของอาหารในแต่ละมื้อ
3. ควรจัดอาหารให้ครบ 5 หมู่ มีความหลากหลายของอาหารและถูกหลักโภชนาการ
4. ควรมีการแจ้งเมนูอาหารในแต่ละวัน
5. ควรเปลี่ยนเมนูอาหารไม่ให้ซ้ำกันมากเกินไป
6. ดูแลเรื่องความสะอาดของวัตถุดิบ และความปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้กับอาหาร
7. พนักงานควรแต่งกายให้ดูสะอาดและเรียบร้อย
8. ควรมีการตรวจการทำงานของผู้ให้บริการ

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่เคยมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัด  
พิษณุโลก

ไม่มี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อ  
ท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

ไม่มี

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับ มาก มีช่องทางในการเปิดรับฟัง ความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรม จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อน/คนรู้จัก

**ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อ โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชน ในจังหวัดพิษณุโลก) ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ประโยชน์ของ โครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็น ความยุ่งยาก หรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐาน ทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี) ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืน ของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

**ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการด้านใดมากที่สุด**

1. พัฒนาด้านการเกษตร และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร น้ำอุปโภคและบริโภค
2. พัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. พัฒนาด้านการบริการสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประชาชน
4. พัฒนาและปรับปรุงถนนในชุมชน
5. พัฒนาด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรจัดพื้นที่และโปรโมทแหล่งท่องเที่ยวให้มี ความน่าสนใจมากขึ้น
6. ปรับปรุงโบราณสถานที่มีสภาพชำรุดและเสียหาย

**ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

1. การประชาสัมพันธ์ควรมีหลายช่องทาง
2. ควรมีการจัดประชาพิจารณ์ในชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม

3. ควรมีแหล่งน้ำการเกษตร เพื่อที่จะได้ทำการเกษตรได้หลากหลาย
4. ควรมีโครงการขุดเจาะบ่อบาดาลเพื่อการเกษตรในชุมชน
5. ควรดูแลเรื่องสภาพความเป็นอยู่ของนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
6. อยากให้โรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จัดกิจกรรมที่มีความสนุกสนานหรือโครงการด้านอาหารและด้านการพัฒนาผู้เรียน เช่น กิจกรรมเข้าค่ายลูกเสือ เข้าค่ายอบรมยาเสพติด หรือ จัดโครงการด้านอาหารในโรงเรียน



## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
คำถามเพื่อการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	8
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	35
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ	36
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ	40
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	44
แนวคิดเกี่ยวกับให้บริการประชาชนภาครัฐ	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
กรอบแนวคิดในการวิจัย	60

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูล	66
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ตอนที่ 1 งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน	67
ตอนที่ 2 งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทร์	84
ตอนที่ 3 งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬากลางการบริหาร ส่วนจังหวัดพิษณุโลก	102
ตอนที่ 4 งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก	119
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล	136
ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย	136
ข้อเสนอแนะในการสำรวจ ศึกษาและประเมินครั้งต่อไป	142
<b>บรรณานุกรม</b>	143
<b>ภาคผนวก</b>	
<b>ภาคผนวก ก</b>	
แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

### ภาคผนวก

#### ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ  
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก  
งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์  
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

#### ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ  
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก  
งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
พิษณุโลก  
โรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

#### ภาคผนวก ง

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ  
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก  
งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก  
กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

การวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ล้วนก่อให้เกิดการปฏิบัติในหลาย ๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้น จะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิทั้งพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียมและเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ ในงานต่าง ๆ ของภาครัฐ ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภค ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น โดยภายใต้กรอบแนวการปฏิรูประบบราชการ ได้มีการปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงาน ภาครัฐ ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยน วัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด (เทศบาลตำบลเวียงคำ จังหวัด เชียงราย, 2555)

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการ ปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิ มีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และ วิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าจะตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียง สนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิ ผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป ประโยชน์ของ การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีใครจะรับรู้ถึงปัญหาและความ ต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่ากับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เอง ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการ

มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมืองการปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป

รูปแบบปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนมีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง ในการบริหารจัดการดูแลท้องถิ่นของตนเองมีตั้งแต่กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจการในเขตจังหวัด และช่วยพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน และจัดสรรงบประมาณให้ในส่วนของการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนอย่างทั่วถึงเช่นเดียวกับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีหน่วยงานย่อยต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง การบริหารจัดการเรื่องน้ำช่วยเหลือในพื้นที่แห้งแล้ง การจัดการสาธารณสุขเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน การใช้ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น เช่น จัดให้มีสถานที่พักผ่อนสวนสาธารณะ สถานที่สำหรับใช้ประชุมหรืออบรม และการให้บริการประชาชนด้านอื่น ๆ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ และยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ซึ่งในปัจจุบัน กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไว้ โดยจะต้องปฏิบัติเพื่อผลประโยชน์หลักของประเทศชาติไว้มากมาย จำเป็นจะต้องมีกลไกในการกระตุ้นให้ส่วนราชการตระหนักถึงการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้ลุล่วงตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดิน ว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น การดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ จึงจำเป็นต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ตกลงให้สถาบันที่เป็นกลางคือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ทำการวิจัยเพื่อศึกษา สืบค้นความคิดเห็นและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในหัวข้อเรื่อง “การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬารองการการบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญคือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาคุณภาพ และนำข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก และงานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก) และ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)

3. เพื่อรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

4. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### ขอบเขตการวิจัย

**ขอบเขตการศึกษา** ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและสำรวจ

● ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่

1. งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน
2. งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์
3. งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
4. งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

โดยกำหนดกรอบงานที่จะสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ 4 งาน ในประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วย การมีโอกาสร่วมกิจกรรมหรือโครงการ การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ ปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางาน ช่องทางการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- ระดับความสำเร็จของโครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก) ในประเด็นสำคัญคือ ความโดดเด่นของโครงการ ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

- ระดับความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี) ในประเด็นสำคัญคือ ความโดดเด่นของโครงการ ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

- ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง

### คำถามเพื่อการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมาท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อเพื่อรับบริการ ท่านมารับบริการในงานใดของงานการให้บริการ เขตพื้นที่ที่ท่านมารับบริการ ท่านมารับบริการผ่านช่องทางการบริการ

ใดของงานการให้บริการ ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใด และท่านใช้เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนานเท่าใด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย

- การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของงานการให้บริการ
- การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการ
- ปัญหาในการรับบริการในงานการให้บริการ
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนางานการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

- การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

พิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

- การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใดบ้าง

- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของประชาชน

- ข้อมูลความคิดเห็นต่อโครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก)

- ข้อมูลความคิดเห็นต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)

- ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ/กิจกรรม/โครงการ ด้านใดมากที่สุด

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และความคิดเห็นเพิ่มเติม



### คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความชอบ ความพอใจ ความรู้สึกที่รับรู้ได้และตรงกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**การปฏิบัติราชการ** หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายการปฏิบัติราชการในระดับองค์กรระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน โดยผ่านกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจน

**การบริการ** หมายถึง การดำเนินงานและปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกในการปฏิบัติงานให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ การจัดกิจกรรม/โครงการ หรือกระบวนการในการดำเนินการในการปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือหน่วยงานภายใน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการปฏิบัติงานนั้น ๆ

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากหน่วยงาน เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกทั้งที่มารับบริการในหน่วยงานภายในและผู้ที่เคยได้รับการบริการในการออกไปให้บริการภายนอก หรือการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ภายในชุมชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าหรือคุ้มค่า ความทันเวลา และมีคุณภาพทั้งกระบวนการในการดำเนินงาน (Input Process และ Output) เกิดประโยชน์สูงสุด

**ประสิทธิผล** หมายถึง ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกได้เห็นความสำคัญถึงผลที่ได้รับจากการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านการบริหารจัดการ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม และเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ
7. คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น
8. แนวคิดเกี่ยวกับให้บริการประชาชนภาครัฐ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์การแทนประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้นโดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้น ยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการในส่วนจังหวัดของกระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่ง

พระราชบัญญัติฯ นี้ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่เนื่องจาก บทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของจังหวัดไม่สู้จะได้ผลตามความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุง บทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น ในปี พ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้นตามภูมิภาค ต่อมาได้มีการประกาศ คณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบ บริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น รูปหนึ่ง เมื่อสภาจังหวัดแปรสภาพมาเป็นสภาการปกครองท้องถิ่น จึงมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ เพิ่มขึ้นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจอำนาจหน้าที่และบทบาทของสภาจังหวัด จากอดีตจนถึงปัจจุบัน จึงขอแบ่งระยะวิวัฒนาการของสภาจังหวัดออกเป็น 3 ระยะดังนี้

#### ในอดีต (พ.ศ. 2476 - 2498)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ที่ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้นตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบ เทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งนับเป็นการจัดกำเนิดและรากฐานของการพัฒนา ที่ทำให้มีหน่วยงานปกครอง ท้องถิ่นในรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นจนถึงปี พ.ศ. 2498 นั้น อาจกล่าวโดยสรุปถึงฐานะอำนาจ หน้าที่ บทบาทของสภาจังหวัดได้ว่ามีลักษณะดังนี้ ฐานะสภาจังหวัดในขณะนั้น ยังมิได้มีฐานะเป็น หน่วยการปกครองท้องถิ่น และเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามกฎหมาย เป็นเพียงองค์กรตัวแทนประชาชนรูปแบบหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่จังหวัด ซึ่งพระราชบัญญัติบริหารราชการแห่งพระราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วย ราชการบริหารส่วนภูมิภาค อำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของ คณะกรรมการจังหวัด ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานสภาจังหวัด จึงมีบทบาทเป็นเพียงที่ปรึกษา เกี่ยวกับกิจการของสภาจังหวัดแก่คณะกรรมการจังหวัด และคณะกรรมการจังหวัดไม่จำเป็นต้อง ปฏิบัติตามเสมอไป กระทั่งในปี พ.ศ. 2495 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ แผ่นดิน พ.ศ. 2495 สภาจังหวัดจึงเปลี่ยนบทบาทจากสภาที่ปรึกษาของกรรมการจังหวัดมาเป็น สภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด สำหรับอำนาจหน้าที่ของสภาจังหวัดพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 มาตรา 25 ได้กำหนดให้สภาจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบและรายงานเรื่องงบประมาณที่ทางจังหวัดตั้งขึ้นและสอบสวนการคลังทางจังหวัด ตามระเบียบซึ่งจะได้มีกฎกระทรวงกำหนดไว้
2. แบ่งสรรเงินทุนอุดหนุนของรัฐบาลระหว่างบรรดาเทศบาลในจังหวัด
3. เสนอขอแนะนำและให้คำปรึกษาต่อคณะกรรมการจังหวัดในกิจการจังหวัดดังต่อไปนี้
  - ก. การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน
  - ข. การประถมศึกษาและอาชีวศึกษา
  - ค. การป้องกันโรคการบำบัดโรคการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล

- ง. การจัดให้มีและบำรุงทางบกทางน้ำ
- จ. การกสิกรรมและการขนส่ง
- ฉ. การเก็บภาษีอากรโดยตรงซึ่งจะเป็นรายได้ส่วนจังหวัด
- ช. การเปลี่ยนแปลงเขตหมู่บ้านตำบลอำเภอและเขตเทศบาล

#### 4. ให้คำปรึกษาในกิจการคณะกรรมการจังหวัดร้องขอ

##### ในปี พ.ศ. 2498 – 2540

การจัดตั้งและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและในพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน การศึกษา การทำนุบำรุงศาสนาและการส่งเสริมวัฒนธรรม การสาธารณสุข การป้องกันโรค การบำบัดโรคและการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล ฯลฯ เป็นต้น นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยังอาจทำกิจการซึ่งอยู่นอกเขตเมื่อกิจการนั้นจำเป็นต้องทำ และเป็นงานเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ภายในเขตของตน โดยได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขภาพสภาจังหวัดหรือสภาตำบลที่เกี่ยวข้องนั้น และได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแล้วด้วย

##### ในปี พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 114 ตอนที่ 62 ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2540 โดยใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2540 เป็นต้นมา พระราชบัญญัติดังกล่าวเป็นกฎหมายที่กล่าวถึงระเบียบวิธีการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นแทนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 สำหรับเหตุผลของการใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้อาจพิจารณาได้จากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติซึ่งระบุว่า “โดยที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่รับผิดชอบในพื้นที่ทั้งจังหวัดที่อยู่นอกเขตสุขภาพและเทศบาลเมื่อได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้สมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกัน และปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น” นอกจากนี้จะพิจารณาในเหตุผลของพระราชบัญญัติแล้วจากบันทึกการประชุมคณะกรรมการวิสามัญสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดครั้งที่ 2 วันที่ 13 มีนาคม 2540 ที่ประชุมได้อภิปรายประเด็นวัตถุประสงค์ของการออกกฎหมายสรุปว่า

1. เพื่อจัดระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจุบันมีปัญหาด้านการบริหารการจัดการด้านพื้นที่และรายได้ซ้ำซ้อน

2. เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงของการเมืองการปกครองท้องถิ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการขยายความเจริญเติบโตของแต่ละท้องถิ่น

3. เพื่อเป็นการถ่ายโอนอำนาจการปกครองส่วนภูมิภาคมาสู่ท้องถิ่นโดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่ในการประสานกับองค์กรปกครองท้องถิ่น การประสานกับรัฐบาลและตัวแทนหน่วยงานของรัฐ การถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณที่เคยอยู่ในภูมิภาคไปอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

4. เพื่อเป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้นโดยจะเพิ่มอิสระให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดมากขึ้นด้วย โดยการลดการกำกับดูแลจากส่วนกลางลง

#### การจัดตั้งและฐานะ

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเรียกว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยมีอยู่ในทุกจังหวัด ๆ ละ 1 แห่งรวม 75 แห่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้นความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรมความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น

## 2. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก



### วิสัยทัศน์

องค์กรแห่งการพัฒนา เพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

### พันธกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักการและเจตนารมณ์ของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งเน้นให้เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ พันธกิจหลักการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จึงถูกกำหนดให้มีเนื้อหาและทิศทางที่สอดคล้องกันกับความต้องการ และแนวทางการแก้ไขปัญหาของประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีกรอบแห่งอำนาจ หน้าที่ และภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นกลไกกำหนดทิศทาง ดังนี้

- พัฒนาด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก และการเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายทุกภาคส่วน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- พัฒนาด้านการจัดการศึกษา การส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- พัฒนาด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- พัฒนาด้านสังคม การส่งเสริมคุณภาพชีวิต และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- พัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- พัฒนาด้านการคมนาคมขนส่ง และการผังเมือง เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- พัฒนาด้านการจัดการระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และแหล่งน้ำ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

### จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเสริมสนับสนุนเครือข่าย ทุกภาคส่วนให้เกิดความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในการทำงาน
- เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและการวิจัยของประชาชนทุกระดับอย่างทั่วถึงและมีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- เพื่อส่งเสริมและการปลูกฝังให้ประชาชนมีคุณธรรม จริยธรรม มีความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของพลเมืองดี และอนุรักษ์สืบสานศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

- เพื่อให้ประชาชนได้รับการพัฒนาอาชีพ มีการพัฒนาเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์และมีรายได้มากขึ้น
- เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยว และการบริการอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ และสามารถนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำรงชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้เกิดความยั่งยืน และได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการคมนาคมขนส่งให้มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ซึ่งจะเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- เพื่อพัฒนาการจัดการผังเมืองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขโรค สาธารณูปโภค และแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตรให้เพียงพอต่อการใช้ประโยชน์ของประชาชน ซึ่งจะเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

#### ยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1** ด้านการบริหารจัดการที่ดีและเสริมสร้างเครือข่ายทุกภาคส่วน ประกอบด้วย 7 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถการทำงานของบุคลากรให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
3. จัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และส่งเสริม ปรับปรุงพัฒนาอาคาร สถานที่ปฏิบัติงาน สนามกีฬา และสถานที่อื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกให้สะอาด เรียบร้อย สวยงาม และปลอดภัยในการปฏิบัติงานและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
4. ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมโครงการที่สนับสนุนนโยบายรัฐบาล นโยบายจังหวัด นโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนารายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
6. ส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ประเมินตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพขององค์กร



7. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกทุกรูปแบบ เกี่ยวกับการดำเนินโครงการ/กิจกรรม บทบาท ภารกิจ หน้าที่ และการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลกทุกด้าน โดยมุ่งเน้นให้มีภาษาต่างประเทศ หรือภาษาอาเซียน

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 2** ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. เสริมสร้างทักษะ สสำรวจและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. ส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. ส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาและการวิจัย รวมทั้งการจัดการการศึกษาทุกช่วงวัย ทุกระดับทุกประเภท เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทุกรูปแบบ และการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
4. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาสถานศึกษา วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สื่อการเรียน การสอนให้ทันสมัยต่อการเรียนรู้แก่สถานศึกษาอย่างเพียงพอ
5. ส่งเสริม สนับสนุน การจัดกิจกรรมทางศาสนา การทำนุบำรุงศาสนา และการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทุกภาคส่วน
6. ส่งเสริม สนับสนุนการอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถาน โบราณวัตถุ และแหล่งเรียนรู้ทุกรูปแบบตามภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 3** ด้านการพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน การอบรมให้ความรู้การประกอบอาชีพและเพิ่มรายได้ การแก้ไขปัญหา ความยากจน การว่างงาน และการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ บนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
2. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานที่ได้มาตรฐาน
3. ส่งเสริม สนับสนุนให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ด้านการพัฒนามาตรฐานผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ และการจัดหาตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ชุมชน
4. ส่งเสริม สนับสนุนกระบวนการผลิตและแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร ทุกประเภทบนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
5. จัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้าชุมชนและผลิตผลทางการเกษตร
6. ส่งเสริมและสนับสนุนผลิตผลทางการเกษตรกรรมที่ปลอดภัย

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 4** ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. พัฒนา/ปรับปรุง/ฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว แหล่งพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะเดิม โบราณสถานและจัดหาหรือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว แหล่งพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะใหม่ สร้างสัญลักษณ์ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว
2. จัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว
3. สนับสนุนการจัดระเบียบพื้นที่ และพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวให้มีมาตรฐาน
4. ส่งเสริม สนับสนุนด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและการช่วยเหลือที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวตามเส้นทางต่าง ๆ
5. ส่งเสริม สนับสนุน โครงการ/กิจกรรมการประชาสัมพันธ์ การจัดทำสื่อต่าง ๆ หรือป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวเป็นภาษาต่างประเทศ (โดยเฉพาะภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ หรือภาษาอาเซียน)

6. ส่งเสริม สนับสนุน โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทุกประเภท

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 5** ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนให้ทั่วถึง ครอบคลุม เสริมสร้างพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทุกรูปแบบ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของประชาชนในด้านการจัดการตนเอง
2. ส่งเสริม สนับสนุน การแก้ไขปัญหา และป้องกันยาเสพติด โรคติดต่อ โรคระบาดต่าง ๆ และกิจกรรมทางการแพทย์ และกิจกรรมด้านสาธารณสุข
3. ส่งเสริม สนับสนุน การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน สงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ยากไร้ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
4. ส่งเสริม สนับสนุน โครงการ/กิจกรรม การเสริมสร้างสุขภาพ กีฬา นันทนาการทุกรูปแบบ
5. ส่งเสริม สนับสนุน โครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาความสงบเรียบร้อย และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. ส่งเสริม สนับสนุน การใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำรงชีวิต

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 6** ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน การปรับปรุงภูมิทัศน์ เพิ่มพื้นที่สีเขียวในชุมชน
2. อนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้อุดมสมบูรณ์

3. ส่งเสริม สนับสนุน การเสริมสร้างจิตสำนึกและกิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4. จัดระบบบำบัดน้ำเสียรวม กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รวมทั้งหมอกควันเพื่อลดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม

5. จัดระบบป้องกัน แก้ไขปัญหาอุทกภัย ภัยแล้ง และภัยพิบัติต่าง ๆ

6. การให้ความรู้เพื่อเท่าทันปัญหาโลกร้อน และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้กับชุมชน และการพัฒนาชุมชนคาร์บอนต่ำ

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 7** ด้านการคมนาคมขนส่งและผังเมือง ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. จัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการให้บริการ

2. ส่งเสริม สนับสนุน โครงการ/กิจกรรม และระบบการจัดการด้านผังเมือง

3. ส่งเสริมพัฒนาระบบการจราจร ป้องกันอุบัติเหตุ และเพิ่มความปลอดภัยบนท้องถนน

4. จัดระบบการขนส่งมวลชนสินค้า และการกระจายสินค้า (Logistics) ภายในจังหวัด

5. ปรับปรุง ดูแล ซ่อมแซมพื้นที่สาธารณะในเขตความรับผิดชอบให้สะอาดสวยงามและพร้อมใช้งาน

6. ก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา เส้นทางคมนาคม เกาะกลางถนน และพื้นที่สองข้างทางที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ ให้สะอาด สวยงาม ปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 8** ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ประกอบด้วย 3 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ก่อสร้าง/ปรับปรุง/พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสนับสนุนระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ให้ครอบคลุมทั่วถึงและมีมาตรฐาน

2. ประสานการพัฒนาระบบโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ให้เชื่อมโยง ครอบคลุมและทั่วถึง

3. จัดหาพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค และการเกษตร

### อำนาจหน้าที่

ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 กำหนดว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

- ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

- จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบคณะกรรมการรัฐมนตรีกำหนด

- สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น

- แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
- อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

- คู้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- จัดทำกิจการอื่นใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

- จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ตามกฎกระทรวง (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ดังนี้

- จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- บำบัดน้ำเสีย
- บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- วางผังเมือง
- จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นทางหลวงขนาดตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวง

- จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ
- จัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ และตลาด
- ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

- จัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนา และบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

- จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา สถานพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะและสวนสัตว์ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมสำหรับราษฎร

- จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณูปการ

- ป้องกันและบำบัดรักษาโรค

- จัดตั้งและการบำรุงสถานพยาบาล

- ส่งเสริมการท่องเที่ยว

- ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ

- กิจกรรมที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ ดังนี้

- การนั้นจำเป็นต้องกระทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

- ได้รับความยินยอมจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

- ได้รับความยินยอมจากสภาแห่งราชการส่วนท้องถิ่นหรือสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ดังนี้

- การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะกรรมการรัฐมนตรีกำหนด

- การสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

- การประสาน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

- การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

- การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- การจัดการศึกษา

- การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

- การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- การจัดตั้งดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
- การจัดการดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นจากสหการ
- การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- การจัดให้มีพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ
- การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- การจัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนา
- การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- การส่งเสริมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็น และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก



### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุข หรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

(Quirk, 1987) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ศิภูริวรรณ์ วิทยาภรณ์ (2550) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

นิตยา จุ้ยนวล (2550) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ความพึงพอใจในงานจึงช่วยเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่คนงานได้ นอกจากนี้ การทำให้คนงานมีความพึงพอใจในการทำงานยังอาจช่วยลดความเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วยการเป็นปฏิปักษ์ต่องานจะเป็นผลเสียต่อองค์กร เพราะคนงานจะแสดงออกซึ่งความเป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานของคนงานลดลง การสร้างความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกจากจะช่วยให้คนงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและรู้สึกว่าชีวิตของตนมีคุณภาพแล้ว ยังช่วยลดแนวโน้มปรากฏการณ์อันเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วย

มอส (Morse, 1958) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วรูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เมনারด์ ดับบริล เชลลี (Maynard W.Shelly, 1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุขความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ



ไผทพัฒน์ มีบาง (2550, น. 10) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องอารมณ์ความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้บริการ โดยเฉพาะด้านจิตใจ

โสพิณ ปันกาญจนโต (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกดีที่ผู้รับบริการแสดงออกถึงความพอใจในทิศทางที่เป็นบวก เมื่อได้รับผลประโยชน์ในด้านจิตใจและวัตถุ และจะแสดงออกในทิศทางลบเมื่อเกิดความไม่พอใจ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าที่เป็นตัวกระตุ้นภายในความพึงพอใจในด้านบริการ คือ ความรู้สึกของอารมณ์ที่เป็นสุข ซึ่งได้รับการบริการทั้งด้านการจัดการที่ดี ความสะอาด การบริการที่เสมอภาค ถูกต้อง รวดเร็ว

ศรวานี แดงไสว (2558) กล่าวว่า โดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริงจึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

Anantha & Abdul (2013) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโทรคมนาคมเคลื่อนที่ในประเทศมาเลเซีย ได้พบข้อสรุปว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริโภคกับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งคุณภาพของการให้บริการจะสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองจากการเอาใจใส่ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของรูปธรรม ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเพิ่มมากขึ้นจากการรับรู้ได้ถึงคุณภาพของการให้บริการที่ดี คุณภาพของสินค้าที่ดีและราคาสินค้าที่เหมาะสม รวมถึงปัจจัยจากสถานการณ์ภายนอกและปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2559) มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

2. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น

3. สภาพแวดล้อมของการบริการ โดยในสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนมากลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน

4. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการ เป็นส่วนที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

5. ลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบในสินค้าหรือบริการ เป็นสิ่งที่เปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่รู้สึกในครั้งแรกต่อสินค้าหรือการบริการนั้น กับความคาดหวังของบุคคล ความพึงพอใจของแต่ละคนไม่เท่ากัน เพราะมีผลมาจากประสบการณ์การรับรู้ รับฟังจากประสบการณ์ของตัวเองหรือจากบุคคลอื่น ดังนั้น สิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ได้แก่ คุณภาพของสินค้าและการบริการที่ดี ราคาที่เหมาะสม ความใส่ใจในการให้บริการ ถ้าองค์กรสามารถทำให้ผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจในสินค้าและการบริการจะทำให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

### การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2543) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่สามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อม ซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ดังนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดทั่ว ๆ ไป โดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่า สามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูงสำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้น กระทำได้โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนด คำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่น ๆ แลวนำข้อมูลที่ไดมาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

แวนร่า (Vavra, 1992) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะมีขอบเขตเท่า ๆ กับความคาดหวังของลูกค้าได้ก็ต่อเมื่อมีผลประโยชน์ที่เป็นจริง (Actual Benefit) เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ปัญหาอยู่ที่ว่าความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นเรื่องที่ลูกค้าต้องการจริงหรือไม่ หรือเป็นเพียงอุดมคติเท่านั้น ส่วนปัญหาของบริษัทคือจะสามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุดได้อย่างไร โดยไม่ต้องมีการเพิ่มทุนมากจนเกินไป

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

### ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการว่า คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

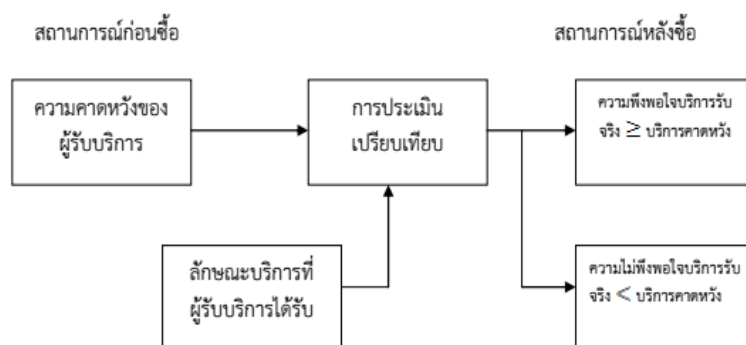
#### 1. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจหมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

1.1.2 สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ

หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

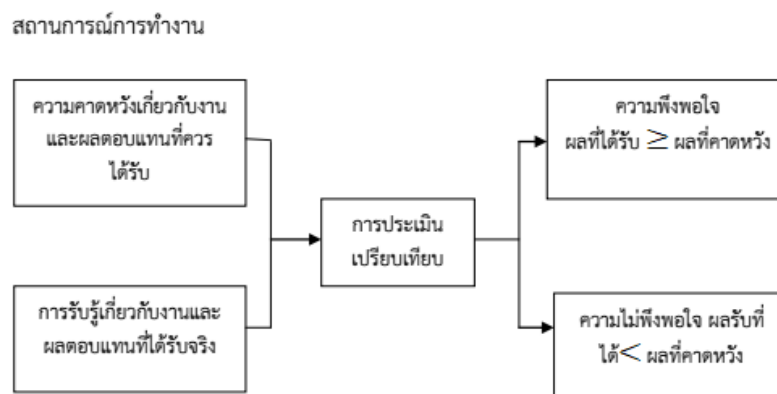
1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณ ของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับ กับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพและผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้างโอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพและผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ดังภาพ



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบ สิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งทีคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

## 2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จ

ในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการองค์การบริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

2.1.1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

2.1.2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

2.1.3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

## 2.2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.2.1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2.2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ

ให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

### ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

1. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1.1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่งพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใดลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

1.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่คุณรับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการ

และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่นลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ 1 ชั่วโมงปรากฏว่า ไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้ามถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

1.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินใหม่ พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจและยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

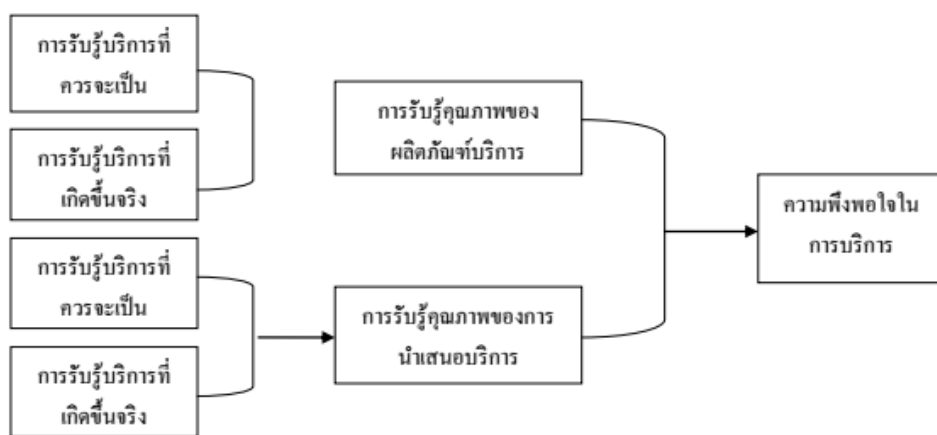
2. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

2.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็น



มาน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรง

กับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

### ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในเวลาที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้นซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

#### 1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1.1.1 ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวันวิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่างและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1.1.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการ ทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการตามลักษณะความง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

1.1.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.1.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว เป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

1.1.5 ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วน เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความ สนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.1.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

1.1.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การ นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้ เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ 2 ระดับ คือ

1.2.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุข ของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

1.2.1 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือ ประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการ แสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความ ต้องการ เช่น ลูกค้า สั่งอาหารแล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการ แต่ละประเภท

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

2.1.1 ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระตือรือร้นทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

2.1.2 การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2.1.3 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรา มีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

2.1.4 ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

2.1.5 โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

2.2 ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่ว ๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

2.2.2 ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคุมไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮลเก็ทต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอกองค์การให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ 4 ความสำเร็จในงานบริการ

ที่มา : Heskett , J.L “Lessons in the Service Sector”. In C.H. Lovelock, Managing Services: Marketing, Operations and Human Resources. Englewood Cliffs, MJ: Prentice Hall, 1988, P.374

จากภาพแสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงานทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานและสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

#### การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

องค์การบริการที่จะประสบความสำเร็จระยะยาวในการดำเนินกิจการบริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการสร้างและรักษาความพึงพอใจในการบริการ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของลูกค้าหรือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เพราะความพึงพอใจทั้งสองส่วนนี้ ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการที่เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

##### ความหมายของการบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) กล่าวว่า บริการ (Service) หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นของได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2547) กล่าวว่า บริการ หมายถึง เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัว ของมันเอง จึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก คำว่าบริการมีความหมายรวมถึงการบริการ ส่วนบุคคล

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการการส่งมอบ ที่ไม่มีตัวตนที่ธุรกิจบริการมอบให้กับผู้รับบริการ โดยต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจ

Kotler (2000, p. 394) ได้ให้ความหมายสินค้า (Goods) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน สามารถมองเห็นได้ จับต้องหรือสัมผัสได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สบู่ ตู้เย็น เสื้อผ้า กระเป๋า บ้าน รถยนต์ ฯลฯ

Kotler & Keller (2012) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการว่า การบริการ คือ การกระทำ หรือการปฏิบัติของฝ่ายหนึ่ง จึงไม่มีรูปร่างที่จับต้องได้และผู้รับบริการไม่มีกรรมสิทธิ์ที่ใช้ในการบริการ

สรุปได้ว่า บริการ (Services) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็นได้ ไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ไม่สามารถมองเห็นได้ จับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้

##### ความสำคัญของการบริการ

ในปัจจุบันเรื่องของการบริการลูกค้าที่มุ่งเน้นให้เกิดความสำคัญของการบริการพึงพอใจสูงสุด เช่น หากลูกค้าเข้าใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อต้องการการบริการที่ดี พนักงานบริการอย่างสุภาพ ให้คำแนะนำปรึกษาที่ดี เป็นต้น เป็นความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ธุรกิจจึงควรให้ความสำคัญในหลายประเด็นดังนี้

##### 1. ความสำคัญของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค

การบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในชีวิตประจำวัน เป็นกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ทุกคนเองต้องเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น บริการขนส่ง เช่น รถโดยสารสาธารณะ รถไฟฟ้า เป็นต้น บริการสาธารณสุข เช่น บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาล เป็นต้น บริการการศึกษา เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย เป็นต้น และบริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ไฟฟ้า ประปา ซึ่งในปัจจุบันมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มขึ้นจำนวนมาก โดยเฉพาะการบริการด้านการเงิน เช่น ธนาคาร การให้สินเชื่อ บัตรเครดิต เป็นต้น และการบริการด้านคมนาคม เช่น บริการโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตของเราตั้งแต่ตื่นนอนจนเข้านอน

## 2. ความสำคัญของการบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

การบริการ คือ กิจกรรมที่ธุรกิจบริการสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจ เพราะธุรกิจบริการให้ความสำคัญกับการบริการย่อมส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจ ขณะที่ทุก ๆ ธุรกิจบริการใช้ความพยายามในการออกแบบและสร้างรูปแบบในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การสร้างและการออกแบบบริการเสริม การให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง หรือการสร้างประสบการณ์ที่ดีระหว่างรับบริการ จะเห็นได้ว่า การบริการมีความสำคัญต่อภาคธุรกิจ ไม่เพียงแต่ธุรกิจบริการเท่านั้น ในธุรกิจที่ผลิตและจำหน่ายสินค้าก็ยังคงให้ความสำคัญกับการบริการ เพราะการบริการสามารถเป็นกลยุทธ์ที่มีความสามารถในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันและมุ่งไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

## 3. ความสำคัญของการบริการที่เกี่ยวข้องเศรษฐกิจและสังคม

การบริการโดยรวมของคนไทยมีบทบาทที่เกี่ยวข้องต่อเศรษฐกิจและสังคม โดยในปี พ.ศ. 2557 ภาคบริการมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 52 ของ GDP และขณะที่มีการจ้างงานในภาคบริการร้อยละ 49 ของการจ้างงานรวมในประเทศ ดังนั้น ภาคบริการจึงเป็นตัวขับเคลื่อนหลักของระบบเศรษฐกิจโดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และสิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศที่มีสัดส่วนของภาคบริการสูงถึงร้อยละ 70-80 ของ GDP และมีสัดส่วนการจ้างงานในภาคบริการเพิ่มสูงขึ้น

ความสำคัญของภาคธุรกิจบริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อผู้บริโภคตั้งแต่ตื่นนอนจนถึงเข้านอน เนื่องจากการบริการจะมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ในทุกส่วนของธุรกิจต่อเศรษฐกิจและสังคม เพราะเมื่อสัดส่วนภาคธุรกิจบริการเพิ่มมากขึ้นกว่าภาคการผลิต ภาคการเกษตรและอุตสาหกรรม ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญกับการบริการเพื่อเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศต่อไป

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ทำการศึกษาดังนี้ สมิต สัจฉกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการ หลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการใช้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็น การให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็น ธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิด “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดี จะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 – 20) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจ พิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ



3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

### พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

#### อหยาศัยยติ

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจิงกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสิกกุจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

#### มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดี บวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริกรก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

#### ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

#### แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงาน

จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจ  
ในความถูกต้องเหมาะสม

### **กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม**

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจ  
ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา  
หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท  
รู้จักที่สูงต่ำที่ชอบที่ควรนับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติ  
อย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

### **วาจาสุภาพ**

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคน  
ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขา  
รังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ  
ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะ  
ติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟัง  
คำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

### **น้ำเสียงไพเราะ**

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง  
น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือ  
ที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวาดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่ง  
ออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะ  
หรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการ  
ทำหน้าที่บริการ

### **ควบคุมอารมณ์ได้ดี**

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คน  
มากหน้าหลายตาซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี  
แต่บางคนอาจจะมึนหรือมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน  
ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดั่งใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย  
ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์  
ด้วยความอดทนอดกลั้น

### **รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา**

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของ  
ประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้

การบริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

### กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ตืออย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยแฉะแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการนั้น ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า และผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

### มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

### ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้วคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีเยี่ยมช่วยในการทำงานบริการดีขึ้นอีกหากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้นักชื้อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบัน นี้ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

## 6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอ

การบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงคณาภ แก้วไพฑูริย์ 2554 : 27)

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้าน วัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวก ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการสามารถสรุปได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

Bernard (1995) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า คือผลรวมทั้งหมดของรูปร่างท่าทาง ลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมาซึ่งสอดคล้องกับ Hartman ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนรวมทั้งหมดที่แสดงออกโดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่น ตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่งเพราะลักษณะของการบริการ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและ

ผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ให้บริการ จะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพูดจาให้ชัดเจนไพเราะและแต่งกายให้เรียบร้อย

สรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พูดจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น

หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (ศรีธัญ ทิพย์บำรุง 2544 : 39) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้ โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (กุลธณ ธนาพงศธร 2536 : 39)

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

3. สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น (ชุติมา มาลัย 2538 : 37)

ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงานแสงสว่าง เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งมีชีวิตถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) ได้เพิ่มความหมายของบริการ ไว้ว่า พฤติกรรมกิจกรรมหรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มีหลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน บริการโดยกำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย กระชับ ในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานพร้อมมองหาโอกาสพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วย กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5. ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์ 2554 : 23)

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับ ยุทธวิธีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้นการเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไปผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับการบริการเพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า ระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพคือมีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกมีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาก

6. ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้น ความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน บริการสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2530 : หน่วยที่ 1 – 7 อ้างถึงในวรรณวิมล จงจรรยาสกล 2551 : 6)

การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ควรมีการบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้บริการได้รับความชัดเจนและสะดวกสบาย เช่น การจัดให้มีที่นั่งรอ แผนผังจุดบริการลำดับขั้นตอนชัดเจน จัดวัสดุสำนักงาน ปากกา ดินสอ ไม้สำหรับกรอกคำร้องขอใช้บริการ หมายเลขโทรศัพท์ที่มีคู่สายมากพอ หรือติดต่อได้ทางอีเมล เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ดังนั้น ปัจจัย หมายถึง เงื่อนไขที่ทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรดังต่อไปนี้เป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ และความเสมอภาพในการให้บริการ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการนั้น เมื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจก็จะแสดงออกในทางบวกเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการบริการก็จะแสดงออกในทางลบนั่นเอง

## 7. คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมาย และพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” ('diseconomies of scale') จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการ

ปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการ และปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้น มีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการ



ปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่ การสร้างโครงสร้างของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ นั้น กระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพ ในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีกในกลุ่ม ประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนาที่มีความ แตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทาง การคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ท้องถิ่นเป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำจะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบ การคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมากจะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่ เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการ สาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทาง การบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่น จึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจายและ ไร้ทิศทางจากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น

สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจาย การปกครองไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดี่ยวยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

## 8. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

### ความหมายของการให้บริการประชาชนภาครัฐ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่าผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่า ใด ๆ หนุ่ด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สมัชฌกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 ) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน

ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเทียบกับการ ให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการผลการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้ามีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักมาใช้ยึดตามความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เลียมไฮ ใจแจ่ง (2546, หน้า 31 – 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการที่ศูนย์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

#### **การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ**

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

#### **การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ**

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มี

ความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจนทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 – 15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ – รับบริการเพียงจุดเดียว (One – Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวยาวหรือรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

## วิธีบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 30 – 44 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 16) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง

ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจ จึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ้อยถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่น่าพึงพอใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีก แล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่ เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสุขสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่นั้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่มาเหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์ สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจจิต ถ้าได้บริการไม่ดี)

## เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 48 – 53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย

ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชน ผู้รับบริการ คือ

#### 1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่อง สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อความเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอนักงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอมือแอด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการหน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการให้บริการ ตามที่ได้กล่าวถึงว่า เทศบาลมีหน้าที่ให้บริการประชาชนในท้องถิ่นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย มีภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบมาก และต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น เพื่อผลการให้บริการเป็นที่พึงพอใจ งานให้บริการเป็นสิ่งที่ต้องทำด้วยใจจึงจะเกิดคุณภาพ ต้องสร้างจิตสำนึกร่วมกันของผู้ให้บริการ โดยคุณภาพของการให้บริการจะต้องมีความสอดคล้องต่อความต้องการของประชาชน ระดับความสามารถของการให้บริการ ในการตอบสนองความต้องการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากได้รับบริการไปแล้ว โดยมีปัจจัยที่ใช้ตัดสินคุณภาพของการบริการ 10 ปัจจัย คือ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542 : 17)

(1) Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ เป็นชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้ดี จนเกิดความเชื่อได้ว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก

(2) Responsiveness หรือการตอบสนอง การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า ต้องการพบเห็นเรื่องใด เช่น รีบออกไปบรรเทาความทุกข์เร่งด่วน



(3) Competence หรือความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญรู้จริง

(4) Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีและพร้อมจะ ให้บริการเสมอ

(5) Courtesy หรือความสุภาพ ให้ความเคารพ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาท ที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ

(6) Communication หรือ ความสามารถและสมบูรณ์ ในการสื่อความและสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

(7) Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

(8) Security ความมั่นคงปลอดภัย สบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ

(9) Customer Understanding ความเข้าใจใส่ใจ ในประชาชนผู้มารับบริการ

(10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น กิริยาท่าทางทั้งหมดที่แสดงออกในการให้บริการ

โดยกรมการปกครอง (2539) ได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงงานด้านบริการ ซึ่งได้ตระหนัก ถึงความสำคัญในงานด้านให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการกระตุ้นและเร่งรัดสร้างตัวอย่างการเรียนรู้ เพื่อจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงจุดการเปลี่ยนแปลงที่จะดำรงอยู่แบบเดิม ๆ อีกต่อไปไม่ได้แล้ว การที่จะให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจจะทำได้อย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับความจริงใจและตั้งใจ ในการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชน คือ

(1) การพัฒนาระบบงาน หมายถึง การที่จะต้องมีการปรับขั้นตอนการบริการให้สั้นที่สุด เพื่อให้เกิดการบริการที่ฉับไว โดย

ก. จะต้องศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะ ทางเดินของงาน เพื่อตรวจสอบดูความซ้ำซ้อน ความยุ่งยากที่ไม่จำเป็น

ข. ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งไป หรือรวมขั้นตอนต่าง ๆ รวมเป็นขั้นตอนเดียวกัน เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ที่สามารถลดขั้นตอนได้

ค. ทำให้ง่ายขึ้น ในลักษณะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากที่สุด เช่น การมอบอำนาจ การลดจำนวนหลักฐานโดยให้ข้าราชการรับรองแทน เป็นต้น

ง. ปรับระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในหลักการที่ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถ ทำหน้าที่ทดแทนกันได้

จ. ปรับขั้นตอนการติดต่อกันให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งหากสามารถจัดให้มีบริการที่ เบ็ดเสร็จได้ ก็จัดระบบการบริการที่ประชาชนสามารถมาติดต่อได้ที่จุดเดียว

ฉ. นำเทคโนโลยีมาเสริมกระบวนการบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่สั้นกะทัดรัด รวดเร็ว

(2) การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาปรับระบบงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพขึ้นมาได้ จำเป็นต้องแก้ไขและพัฒนาที่บุคลากรขององค์กรด้วย ถือได้ว่าทรัพยากรบุคคล เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้การพัฒนาระบบบริการประสบความสำเร็จได้ โดยจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

ก. วิสัยทัศน์ในการบริการ จะต้องมีการพยายามกระตุ้น โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความตื่นตัว ทันสมัยต่อข่าวสารรอบตัว เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของโลกสังคมในยุคปัจจุบัน ต้องพยายามเปลี่ยนภาพความคิดการให้บริการและแนวทางการทำงานในลักษณะมองไปข้างหน้า อย่างมีเป้าหมาย เพื่อการให้บริการที่ชัดเจนและกำหนดผลสัมฤทธิ์ได้ในการให้บริการประชาชน

ข. ปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้สนองตอบบริการประชาชนในฐานะเป็นลูกค้า จะต้องให้ความสำคัญแก่ลูกค้าที่มารับบริการ ประเด็นอยู่ที่ความพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ค. ปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ให้ทำงานในลักษณะมุ่งสู่ความสำเร็จของงานหรือการบริการเป็นสำคัญ การวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน จะต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับ

ง. ปรับวิธีการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น แก้ปัญหาแก่ประชาชน โดยใช้ดุลยพินิจ รู้จักผ่อนคลายนกฎระเบียบมุ่งที่ผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าวิธีการทำงานที่กำหนด

จ. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น มีใช้ทำงานตามความเคยชินที่ถือปฏิบัติกันมา จะต้องมีความเชื่อมั่นและตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

(3) ปรับสำนักงานและสภาพภูมิทัศน์ ดังนี้

ก. จัดสำนักงานยุคใหม่ให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ทำให้ง่ายต่อการติดต่อตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวก

ข. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอกให้ดูสะอาดสวยงาม ทำอย่างไรก็ได้ที่สร้างความ เป็นระเบียบเรียบร้อยขึ้นมาให้ได้ จัดส่วนจัดผังให้ชัดเจน

(4) วัดความพึงพอใจลูกค้า ในการให้บริการยุคใหม่ จะให้ความสำคัญแก่ลูกค้า การให้บริการจะต้องพยายามหาภาพสะท้อนประชาชนหรือลูกค้าว่า มีความรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการ จึงควรจัดให้มีแบบประเมินวัดความพึงพอใจ สำนวญความรู้สึก ความต้องการรวมทั้งข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ก. ระบบงาน เพื่อสะท้อนขั้นตอนการให้บริการใดมีปัญหาอุปสรรค ยังมีความล่าช้า อืดอาด หรือเป็นขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วอย่างไร

ข. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ การต้อนรับ ทักทาย กิริยามารยาทการเอาใจใส่ ต่อประชาชนที่มารับบริการเพียงใด

อมร รักษาสัตย์ (2546) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการบริการของรัฐนั้น มิใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

สรุปได้ว่า การให้บริการมีความสำคัญ และต้องมีคุณภาพการให้บริการของบุคลากรซึ่งต้อง มีความรู้ ความสามารถ เทคนิค กลยุทธ์ และทักษะ ในการให้บริการที่ดี เพื่อทำให้เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา จนกระทั่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้

## 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภารตี อนันต์นารี (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 เมื่อ พิจารณาแยกเป็น 3 ฝ่ายงาน มีดังนี้

1. งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ใน ระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด

2. งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.73 อยู่ใน ระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านงานการจัดเก็บค่าน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.69 อยู่ใน ระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด และ อันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) การประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด สมุทรสาคร เป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ในปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูล เบื้องต้นและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนคร อ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 396 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.91 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 40.91 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 53.79 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 51.01 และมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 68.94 ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.56 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.71 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.61 ซึ่งมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) ทุกด้าน

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษาผลการสำรวจมีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. การให้บริการในงานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. การให้บริการในงานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. การให้บริการในงานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. การให้บริการในงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เสริมพร อลงกต กิตติคุณ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของค่านิยมทางสังคม ความพึงพอใจและความไว้นื้อเชื่อใจมีผลต่อการซื้อสินค้าตราซาราซ่าของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนมากที่สุด มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีค่านิยมทางสังคมด้านความทันสมัย/ตามความนิยม ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อสินค้าและภาพรวมของร้านซาราซ่า ในระดับปานกลาง มีความไว้นื้อเชื่อใจต่อร้านซาราซ่า ในระดับปานกลาง และมีความตั้งใจที่จะซื้อตราซาราซ่าอีกในอนาคตอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่านิยมทางสังคมความพึงพอใจและความไว้นื้อเชื่อใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการซื้อตราซาราซ่าซ้า โดยปัจจัยด้านความไว้นื้อเชื่อใจมีค่าสัมประสิทธิ์ความมีอิทธิพลสูงสุด รองลงไปคือ ความพึงพอใจและค่านิยมทางสังคมตามลำดับ และตัวแปรอิสระทั้งสามร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการซื้อตราซาราซ่าซ้าได้ร้อยละ 38.30

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $X=3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารดำเนินงาน ( $X=3.59$ ) รองลงมาคือ ด้านการดำเนินการ ( $X=3.58$ ) และด้านเทคโนโลยี ( $X=3.57$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านลักษณะการให้บริการ ( $X=3.57$ )

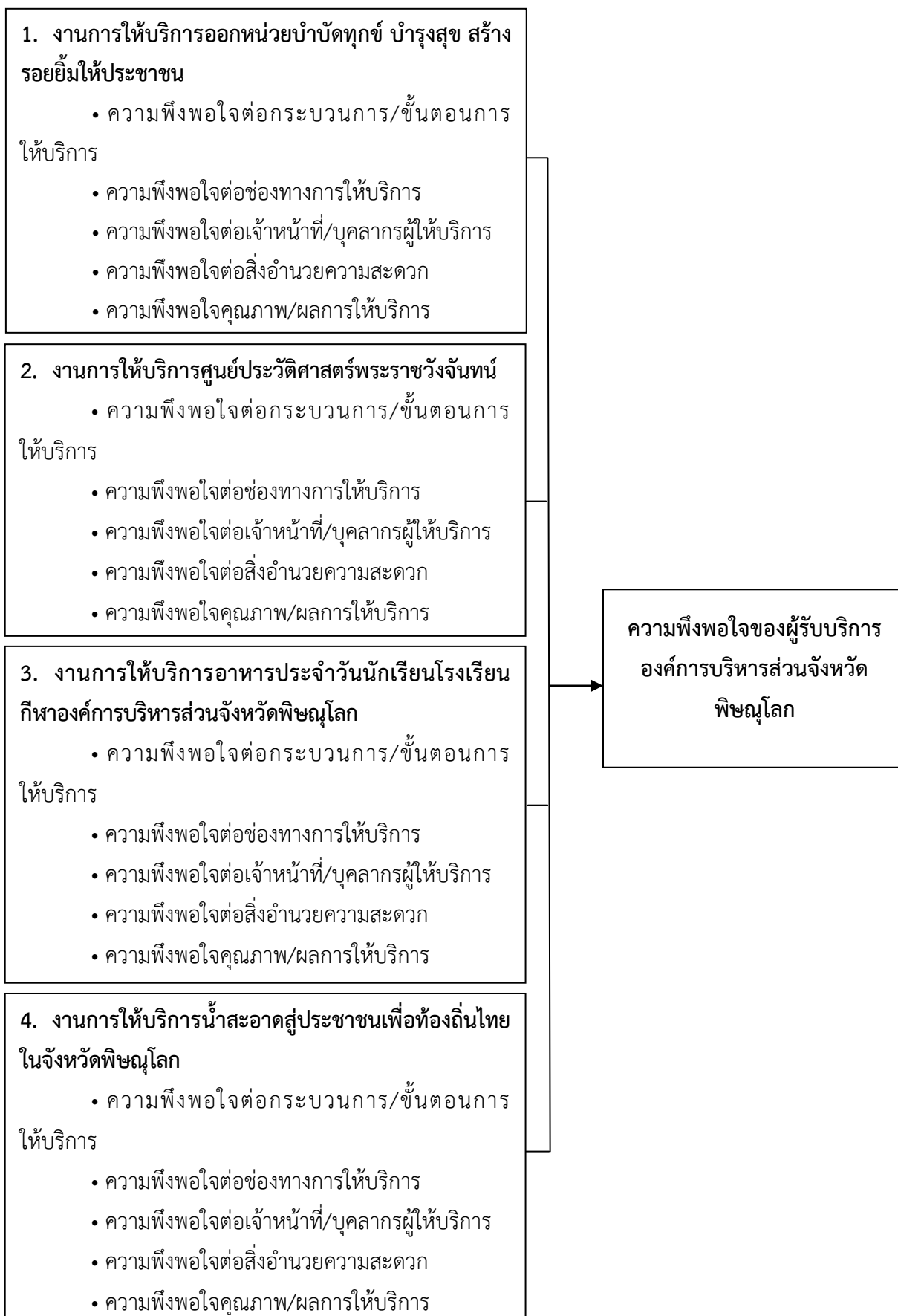
2. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ( $X1$ ) ( $r1=0.242^{**}$ ) ระบบการบริการ ( $X2$ ) ( $r2=0.139^{**}$ ) สภาพแวดล้อม ( $X3$ ) ( $r3=0.163^{**}$ ) คุณภาพการให้บริการ ( $X4$ ) ( $r4=0.176^{**}$ ) ระยะเวลาบริการ ( $X5$ ) ( $r5=0.196^{**}$ ) และความสะดวกในการบริการ ( $X6$ ) ( $r6=0.196^{**}$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมี 1 ตัว คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ( $X1$ ) ( $\beta=0.242$ ) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .367 โดยปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ

การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 5.90 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.619

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.99 ( $X=4.70$ ,  $S.D.=0.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.29 ( $X=4.71$ ,  $S.D.=0.43$ ) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.02 ( $X=4.70$ ,  $S.D.=0.38$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.84 ( $X=4.69$ ,  $S.D.=0.42$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.80 ( $X=4.69$ ,  $S.D.=0.43$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน เมื่อพิจารณางานบริการ 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ( $X=4.71$ ,  $S.D.=0.45$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 งานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.02 ( $X=4.70$ ,  $S.D.=0.40$ ) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 งานด้านบริการกฎหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.91 ( $X=4.70$ ,  $S.D.=0.42$ ) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.85 ( $X=4.69$ ,  $S.D.=0.41$ ) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

## 10. กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เป็นการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมุ่งศึกษาและประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนในงานบริการ 4 งาน คือ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬากลางการบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก โดยกำหนดกรอบงานแต่ละงานที่จะประเมิน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาและสำรวจที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตรงประเด็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางดำเนินการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการจากงานบริการ 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยมีพื้นที่ครอบคลุมในจังหวัดพิษณุโลก

##### กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากงานบริการ 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละพื้นที่ในแต่ละงานบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำนวน 400 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษางานด้านบริการแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก



### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพ และทำการศึกษาได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

1) กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการสำรวจความคิดเห็น โดยค้นคว้า จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลาย เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการศึกษา ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการสำรวจตามแบบประเมินของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์ โครงสร้างกรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการสำรวจในครั้งนี้

3) เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการสำรวจที่ได้จากการสังเคราะห์

4) ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยคณะผู้วิจัยพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้าง จะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม และเข้าใจง่าย

5) นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกต่อไป

**แบบสอบถาม** เป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิดจำนวน 4 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมาท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อเพื่อรับบริการ ท่านมารับบริการในงานใดของงานการให้บริการ พื้นที่ที่ท่านมาใช้บริการ ท่านมารับบริการผ่านช่องทางการบริการใดของงานการให้บริการ ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใด และท่านใช้เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนานเท่าใด

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกในงานบริการ 4 งาน ได้แก่

1. งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน
2. งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทร์
3. งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

พิษณุโลก

4. งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

โดยกำหนดกรอบงานที่จะสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

มีกรอบงานในการประเมิน 5 ด้าน เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) ได้แก่

คะแนน 1 = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

คะแนน 2 = พึงพอใจระดับน้อย

คะแนน 3 = พึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน 4 = พึงพอใจระดับมาก

คะแนน 5 = พึงพอใจระดับมากที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ 5 ระดับ จากค่าพิสัย สามารถหาค่าพิสัยได้จากคำนวณดังนี้

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

เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด (ร้อยละ 20.00 – 36.00)
1.81 – 2.60	น้อย (ร้อยละ 36.20 – 52.00)
2.61 – 3.40	ปานกลาง (ร้อยละ 52.20 – 68.00)

3.41 – 4.20 มาก (ร้อยละ 68.20 – 84.00)

4.21 – 5.00 มากที่สุด (ร้อยละ 84.20- 100.00)

เกณฑ์การคำนวณหาค่าร้อยละจากค่าเฉลี่ยคำนวณจากสูตร

$$\text{ค่าร้อยละจากค่าเฉลี่ย} = (\text{ค่าเฉลี่ยที่ได้} / \text{คะแนนสูงสุด}) \times 100$$

เกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ มีตัวชี้วัดกำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	เกณฑ์คะแนน	10	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์คะแนน	9	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์คะแนน	8	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์คะแนน	7	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์คะแนน	6	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์คะแนน	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์คะแนน	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์คะแนน	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์คะแนน	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์คะแนน	1	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์คะแนน	0	คะแนน

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ ประกอบด้วย

- ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการหรือไม่
- ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงาน

การให้บริการ

- ปัญหาในการรับบริการงานการให้บริการ
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการ

**ส่วนที่ 4** การมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มากน้อยเพียงใด
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน
- ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใดบ้าง

- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก) ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี) ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร
- ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ/กิจกรรม/โครงการ ด้านใดมากที่สุด
- ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

**1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ได้จากการสำรวจประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกโดยการสำรวจความพึงพอใจ ได้แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินในครั้งนี้ ในขั้นต้นคณะผู้วิจัยทำการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจในงานบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
2. เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บข้อมูลให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ
3. ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะตอบคำถาม 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ และ ส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5 – 10 นาที
4. หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาโดยตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำไปประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1. ความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับ ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน จำนวนการมาติดต่อโดยเฉลี่ย จำนวนครั้งในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อ ประเภทงานบริการที่มาที่ใช้บริการ ช่องทางในการติดต่อ พื้นที่ที่ใช้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ และเวลาที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกใน 4 งานบริการ

ผลสรุปที่ได้จะถูกนำมาเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางและการบรรยายเชิงพรรณนา โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ พร้อมทั้งนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้จากการประเมินในข้อเท็จจริง และแนวทางในการพัฒนาในอนาคต

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งผลการศึกษาและสำรวจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ รายงานผลการศึกษาและสำรวจแบ่งออกเป็นส่วนต่าง ๆ ของข้อมูลได้ ดังนี้

#### ตอนที่ 1

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

หน่วยงาน : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	21	21.00
หญิง	79	79.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 79.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 29 ปี	8	8.00
30 – 39 ปี	17	17.00
40 – 49 ปี	27	27.00
50 – 60 ปี	38	38.00
60 ปี ขึ้นไป	10	10.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 50 – 60 ปี มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	12	12.00
ข้าราชการ	4	4.00
รัฐวิสาหกิจ	5	5.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	12	12.00
รับจ้างทั่วไป	13	13.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	9	9.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	44	44.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	1	1.00
ประถมศึกษา	32	32.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	15.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	16.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	11	11.00
ปริญญาตรี	21	21.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	10	10.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	28	28.00
5,000-10,000 บาท	32	32.00
10,001-15,000 บาท	13	13.00
15,001-20,000 บาท	11	11.00
มากกว่า 20,000 บาท	6	6.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	97	97.00
อำเภอเมือง	11	11.00



ตารางที่ 6 (ต่อ)

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอเนินมะปราง	13	13.00
อำเภอพรหมพิราม	16	16.00
อำเภอนครไทย	27	27.00
อำเภอวังทอง	11	11.00
อำเภอวัดโบสถ์	19	19.00
ต่างจังหวัด (จังหวัดชลบุรี, จังหวัดเพชรบูรณ์, จังหวัดสุโขทัย )	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	57	57.00
2 ครั้ง	26	26.00
3 ครั้ง	8	8.00
4 ครั้ง	5	5.00
5 ครั้ง	3	3.00
มากกว่า 5 ครั้ง	1	1.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

**ตารางที่ 8** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อรับบริการ ในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – วันศุกร์		
08.30 น. – 12.00 น.	89	89.00
12.01 น. – 16.30 น.	9	9.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	-	-
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
08.30 น. – 12.00 น.	7	7.00
12.01 น. – 16.30 น.	-	-
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. - 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00

**ตารางที่ 9** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่การรับบริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอเมือง	12	12.00
อำเภอบางระกำ	-	-
อำเภอบางกระทุ่ม	-	-
อำเภอพรหมพิราม	20	20.00
อำเภอวังทอง	19	19.00
อำเภอวัดโบสถ์	20	20.00
อำเภอเนินมะปราง	13	13.00
อำเภอนครไทย	15	15.00
อำเภอชาติตระการ	12	12.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการงานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ในเขตพื้นที่ อำเภอพรหมพิราม และ อำเภอวัดโบสถ์ มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการขอรับบริการ ในแต่ละครั้ง จากหน่วยงานนี้

เวลาในการขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	10	10.00
1-2 ชั่วโมง	37	37.00
3-4 ชั่วโมง	32	32.00
5 ชั่วโมง	3	3.00
มากกว่า 5 ชั่วโมง	18	18.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการขอรับบริการจากหน่วยงานนี้ แต่ละครั้ง นาน 1 – 2 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.610	83.73	มาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	4.19	0.629	83.80	มาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร-ผู้ให้บริการ	4.37	0.581	87.32	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	0.622	83.77	มาก
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.35	0.604	87.00	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.609</b>	<b>85.12</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.12 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์คะแนน 8 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 87.32 ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D.= 0.581)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 87.00 ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D.= 0.604)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละ 83.80 ( $\bar{x} = 4.19$ , S.D.= 0.629)

**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.19	0.647	83.80	มาก
2. ความสะดวก และรวดเร็ว ที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.23	0.584	84.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.21	0.591	84.20	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.10	0.611	82.00	มาก
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.14	0.603	82.80	มาก
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.25	0.626	85.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.610</b>	<b>83.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 83.73

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. จุดให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.27	0.617	85.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.18	0.626	83.60	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.29	0.656	85.80	มากที่สุด
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ	4.10	0.628	82.00	มาก
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	4.11	0.618	82.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.629</b>	<b>83.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 83.80

**ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.37	0.580	87.40	มากที่สุด

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.43	0.590	88.60	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.37	0.597	87.40	มากที่สุด
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.35	0.575	87.00	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.31	0.563	86.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.581</b>	<b>87.32</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.32

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.31	0.581	86.20	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.20	0.620	84.00	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.31	0.581	86.20	มากที่สุด
4. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ,เก้าอี้, ไฟฟ้า,เครื่องเสียง,เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ พร้อมใช้งาน	4.06	0.649	81.20	มาก
5. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.14	0.620	82.80	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
6. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ มีคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำ ให้ความรู้ในการให้บริการของหน่วยงานออกหน่วยบำบัด ทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน	4.11	0.680	82.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.622</b>	<b>83.77</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 83.77

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/  
ผลการให้บริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้  
ประชาชน

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.40	0.586	88.00	มากที่สุด
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับการบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.41	0.605	88.20	มากที่สุด
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บ ข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการ แก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม	4.24	0.622	84.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.604</b>	<b>87.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ ของงานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.00

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ งานการให้บริการ  
ออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน**

**ตารางที่ 17** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเข้าร่วม กิจกรรม ห้องสมุดประชาชน, ออกบูธร่วมกิจกรรม ที่อำเภอพรหมพิราม	70	70.00
ไม่เคยเข้าร่วม	30	30.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

**ตารางที่ 18** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ทราบ</b> โดยรับข้อมูลจาก...	<b>100</b>	<b>100.00</b>
หนังสือพิมพ์	1	1.00
วิทยุ	17	17.00
โทรทัศน์	6	6.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	24	24.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	3	3.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	16	16.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	5	5.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	15	15.00
เพื่อน/คนรู้จัก	13	13.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	66	66.00



## ตารางที่ 18 (ต่อ)

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การประชุม/อบรม	7	7.00
อื่น ๆ (โปสเตอร์)	12	12.00
ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยรับข้อมูลจาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงาน ต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00

**ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน**  
ประชาชนในชุมชนมีรายได้น้อย น้ำประปาไม่พอใช้ ความสว่างของไฟฟ้ายังไม่เพียงพอ ถนนบางเส้นยังขรุขระ เช่น ถนนหมู่ 9 ตำบลนาบัว อำเภอนครไทย

**ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน**

ควรมีบริการรับปรึกษาปัญหาสุขภาพ และมีหน่วยพยาบาลมาบริการในชุมชน

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก

**ตารางที่ 19** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	17	17.00
มาก	69	69.00
ปานกลาง	11	11.00
น้อย	3	3.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกในระดับ มาก จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00

**ตารางที่ 20** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	94	94.00
ไม่มีช่องทาง	6	6.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00

**ตารางที่ 21** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	5	5.00
วิทยุ	23	23.00
โทรทัศน์	6	6.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	28	28.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	8	8.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	14	14.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	13	13.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	10	10.00
เพื่อน/คนรู้จัก	13	13.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	71	71.00
การทำประชาคม	1	1.00
การประชุม/อบรม	7	7.00
อื่น ๆ (ไปรษณียบู)	1	1.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุดจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00

**ตารางที่ 22** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 คือ โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	24	24.00
มาก	57	57.00
ปานกลาง	19	19.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	34	34.00
มาก	48	48.00
ปานกลาง	18	18.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	30	30.00
มาก	51	51.00
ปานกลาง	19	19.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	41	41.00
มาก	39	39.00

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง	20	20.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	18	18.00
มาก	34	34.00
ปานกลาง	41	41.00
น้อย	7	7.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มาก จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

**ตารางที่ 23** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 คือ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	24	24.00
มาก	54	54.00
ปานกลาง	22	22.00

ตารางที่ 23 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>			
	มากที่สุด	36	36.00
	มาก	47	47.00
	ปานกลาง	17	17.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>			
	มากที่สุด	27	27.00
	มาก	53	53.00
	ปานกลาง	20	20.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>			
	มากที่สุด	38	38.00
	มาก	41	41.00
	ปานกลาง	21	21.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>			
	มากที่สุด	15	15.00
	มาก	41	41.00
	ปานกลาง	35	35.00

## ตารางที่ 23 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช อันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มาก จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

**ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ  
ด้านใดมากที่สุด**

1. พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อทำการเกษตร
2. พัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. พัฒนาด้านการบริการสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประชาชน

**ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

## ตอนที่ 2

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

หน่วยงาน : กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	40	40.00
หญิง	60	60.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.00

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	14.00
20 – 29 ปี	22	22.00
30 – 39 ปี	28	28.00
40 – 49 ปี	15	15.00
50 – 59 ปี	12	12.00
60 ปี ขึ้นไป	9	9.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	22	22.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	30	30.00
ข้าราชการ	22	22.00
รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	10.00
รับจ้างทั่วไป	6	6.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	1	1.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	1	1.00
อื่น ๆ (ระบุ)	6	6.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00



ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	5	5.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	5.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	21.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	8	8.00
ปริญญาตรี	43	43.00
สูงกว่าปริญญาตรี	18	18.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	25	25.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.00
5,000-10,000 บาท	11	11.00
10,001-15,000 บาท	9	9.00
15,001-20,000 บาท	27	27.00
มากกว่า 20,000 บาท	24	24.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

**ตารางที่ 29** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	45	45.00
ต่างจังหวัด (ระบุ)	55	55.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

**ตารางที่ 30** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	83	83.00
2 ครั้ง	11	11.00
3 ครั้ง	2	2.00
4 ครั้ง	2	2.00
5 ครั้ง	2	2.00
มากกว่า 5 ครั้ง	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00

**ตารางที่ 31** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อรับบริการ ในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันอังคาร – วันศุกร์		
09.00 น. – 12.00 น.	21	21.00
12.01 น. – 16.00 น.	20	20.00
หลังเวลา 16.00 น. (ระบุ)	-	-

## ตารางที่ 31 (ต่อ)

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
09.00 น. – 12.00 น.	41	41.00
12.01 น. – 16.00 น.	23	23.00
หลังจากเวลา 16.00 น. (ระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 09.00 น. - 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการติดต่อใช้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ช่องทางให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทางศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์	84	84.00
Facebook Fanpage : ศูนย์ประวัติศาสตร์ พระราชวังจันทน์ <a href="https://www.facebook.com/ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์-1723848097838812/">https://www.facebook.com/ ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์- 1723848097838812/</a>	14	14.00
Facebook : ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=100010955708019">https://www.facebook.com/profile.php?id =100010955708019</a>	3	3.00
แบบฟอร์มการขออนุญาตเข้าเยี่ยมชม ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ <a href="https://chanpalace.ppao.go.th/">https://chanpalace.ppao.go.ht/</a>	7	7.00
อื่น ๆ (ระบุ)	2	2.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อใช้บริการงานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ผ่านช่องทางให้บริการ ทางศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ มากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00

**ตารางที่ 33** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการงาน  
การให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากหน่วยงานภาครัฐ	21	21.00
จากหน่วยงานภาคเอกชน	13	13.00
นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป	63	63.00
อื่น ๆ นักท่องเที่ยว	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00

**ตารางที่ 34** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการขอใช้บริการ  
ในแต่ละครั้ง จากหน่วยงานนี้

เวลาในการขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	30	30.00
1-2 ชั่วโมง	65	65.00
3-4 ชั่วโมง	5	5.00
5 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 5 ชั่วโมง	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการขอใช้บริการจากหน่วยงานนี้ แต่ละครั้ง นาน 1 – 2 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม  
งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.674	88.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.29	0.720	85.88	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.36	0.732	87.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.727	86.23	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.43	0.685	88.60	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.708</b>	<b>87.29</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.29 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์คะแนน 8 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 88.60 ( $\bar{x} = 4.43$  , S.D.= 0.685)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 88.53 ( $\bar{x} = 4.43$  , S.D.= 0.674)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 87.20 ( $\bar{x} = 4.36$  , S.D.= 0.732)

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.49	0.659	89.80	มากที่สุด
2. ความสะดวก และรวดเร็ว ที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.50	0.595	90.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.39	0.723	87.80	มากที่สุด
4. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.36	0.718	87.20	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.37	0.661	87.40	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.45	0.687	89.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.674</b>	<b>88.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.53

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทาง  
การให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. จุดให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางให้บริการที่ชัดเจน	4.41	0.668	88.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.38	0.693	87.60	มากที่สุด
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องทางบริการพร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.18	0.796	83.60	มาก

ตารางที่ 37 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ	4.23	0.763	84.60	มากที่สุด
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ดูรับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	4.27	0.679	85.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.29</b>	<b>0.720</b>	<b>85.88</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.88

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.24	0.740	84.80	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.38	0.736	87.60	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระจือรีอรับ เต็มใจในการให้บริการ	4.41	0.740	88.20	มากที่สุด
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.37	0.734	87.40	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.40	0.711	88.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.732</b>	<b>87.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.20

**ตารางที่ 39** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.35	0.702	87.00	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.30	0.745	86.00	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.38	0.708	87.60	มากที่สุด
4. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ,เก้าอี้, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีเพียงพอ พร้อมใช้งาน	4.30	0.732	86.00	มากที่สุด
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี	4.24	0.754	84.80	มากที่สุด
6. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.30	0.704	86.00	มากที่สุด
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ คู่มือหรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ในการให้บริการ งานศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์	4.31	0.748	86.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.727</b>	<b>86.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.23

**ตารางที่ 40** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน	4.42	0.699	88.40	มากที่สุด



## ตารางที่ 40 (ต่อ)

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ				
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับการบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.44	0.656	88.80	มากที่สุด
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม	4.43	0.700	88.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.685</b>	<b>88.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ ของงานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.60

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเข้าร่วม กิจกรรม ทักษะศึกษา	8	8.00
ไม่เคยเข้าร่วม	92	92.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00

**ตารางที่ 42** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ทราบ</b> โดยรับข้อมูลจาก...	<b>92</b>	<b>92.00</b>
หนังสือพิมพ์	7	7.00
วิทยุ	3	3.00
โทรทัศน์	19	19.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	46	46.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	15	15.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	8	8.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	20	20.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	8	8.00
เพื่อน/คนรู้จัก	45	45.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	7	7.00
การประชุม/อบรม	2	2.00
อื่น ๆ ทราบด้วยตนเอง	4	4.00
<b>ไม่ทราบ</b> ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย	<b>8</b>	<b>8.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ จำนวน 92 คน คิดเป็น ร้อยละ 92.00 โดยรับข้อมูลจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

#### ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

1. อุปกรณ์ทันสมัยแต่ไม่สามารถใช้งานได้
2. ภาพที่ใช้ในการจัดแสดงค่อนข้างน้อย ตัวอักษรเล็ก และการจัดวางภาพที่ไม่ค่อยเหมาะสมกับการอ่านข้อความ เช่น การวางข้อความต่ำเกินไป หรือสูงเกินไป
3. พนักงานต้อนรับไม่สนใจผู้ที่มารับบริการ
4. ป้ายข้อมูลชำรุด
5. ทางขึ้นสำหรับผู้พิการไม่สอดคล้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

1. ควรมีการจ้างนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ระมัดระวังเรื่องการใช้เสียง
2. ควรซ่อมแซมสิ่งที่ใช้ในการสื่อความหมายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้
3. ปรับปรุงร้านขายดอกไม้ รูปเทียน ให้เป็นซุ้มสวยงามกว่านี้
4. ควรเพิ่มพื้นที่ในการชม และเพิ่มโบราณวัตถุ เช่น ของเก่าในสมัยอยุธยา
5. ควรรวบรวมโบราณวัตถุที่เกี่ยวข้องหรือร่วมสมัย มาให้ความรู้กับเยาวชนและประชาชน ให้ได้มากที่สุด
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

### ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ตารางที่ 43** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	16	16.00
มาก	35	35.00
ปานกลาง	40	40.00
น้อย	8	8.00
น้อยที่สุด	1	1.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับ ปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

**ตารางที่ 44** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	64	64.00
ไม่มีช่องทาง	36	36.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

**ตารางที่ 45** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	6	6.00
วิทยุ	5	5.00
โทรทัศน์	18	18.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	63	63.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	12	12.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	10	10.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	18	18.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	5	5.00
เพื่อน/คนรู้จัก	33	33.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	3	3.00
การทำประชาคม	-	-
การประชุม/อบรม	-	-
อื่น ๆ (ไปรษณียบู)	2	2.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ จาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00

**ตารางที่ 46** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการ ในปี 2563 คือ โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัด พิษณุโลก)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	23	23.00
มาก	38	38.00
ปานกลาง	39	39.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	25	25.00
มาก	40	40.00
ปานกลาง	35	35.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	20	20.00
มาก	41	41.00
ปานกลาง	39	39.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	14	14.00
มาก	45	45.00
ปานกลาง	39	39.00
น้อย	2	2.00

ตารางที่ 46 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	5	5.00
มาก	29	29.00
ปานกลาง	55	55.00
น้อย	8	8.00
น้อยที่สุด	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มาก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

**ตารางที่ 47** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 คือ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	24	24.00
มาก	35	35.00
ปานกลาง	41	41.00

## ตารางที่ 47 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>			
	มากที่สุด	25	25.00
	มาก	35	35.00
	ปานกลาง	40	40.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>			
	มากที่สุด	22	22.00
	มาก	34	34.00
	ปานกลาง	44	44.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>			
	มากที่สุด	19	19.00
	มาก	36	36.00
	ปานกลาง	43	43.00
	น้อย	2	2.00
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>			
	มากที่สุด	6	6.00
	มาก	25	25.00
	ปานกลาง	58	58.00

## ตารางที่ 47 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	8	8.00
น้อยที่สุด	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

**ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการด้านใดมากที่สุด**

1. พัฒนาด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรจัดพื้นที่และโปรโมทแหล่งท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจมากขึ้น

2. ปรับปรุงโบราณสถานที่มีสภาพชำรุดและเสียหาย

**ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

1. การประชาสัมพันธ์ควรมีหลายช่องทาง

2. ควรมีการจัดประชาพิจารณ์ในชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม



## ตอนที่ 3

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาส่งการบริการส่วน  
จังหวัดพิษณุโลก

หน่วยงาน : โรงเรียนกีฬาส่งการบริการส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการอาหารประจำวันนักเรียน  
โรงเรียนกีฬาส่งการบริการส่วนจังหวัดพิษณุโลก
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการอาหาร  
ประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาส่งการบริการส่วนจังหวัดพิษณุโลก
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริการส่วนจังหวัด  
พิษณุโลก

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 58.00

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	32	32.00
15 – 20 ปี	66	66.00
21 – 30 ปี	2	2.00

ตารางที่ 49 (ต่อ)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
31 – 40 ปี	-	-
41 – 50 ปี	-	-
50 ปี ขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 15 – 20 ปี มากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00

ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	100	100.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	-	-
ข้าราชการ	-	-
รัฐวิสาหกิจ	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	-
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	-	-
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	11	11.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	43	43.00

ตารางที่ 51 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	44	44.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	2	2.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

ตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	84	84.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	16	16.00
5,000-10,000 บาท	-	-
10,001-15,000 บาท	-	-
15,001-20,000 บาท	-	-
มากกว่า 20,000 บาท	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีรายได้ มากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00

ตารางที่ 53 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	98	98.00
ต่างจังหวัด สุโขทัย	2	2.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00

**ตารางที่ 54** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวันจันทร์ – วันอาทิตย์ จำนวน 3 ครั้ง/วัน (ครบทุกมือ)	73	73.00
ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 3 ครั้ง/วัน (บางมือ)	23	23.00
น้อยกว่า 3 ครั้ง/วัน	4	4.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา ในทุกวันจันทร์ – วันอาทิตย์ จำนวน 3 ครั้ง/วัน (ครบทุกมือ) มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00

**ตารางที่ 55** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อรับบริการเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์		
ก่อน 08.00 น.	26	26.00
08.00 น. – 12.00 น.	62	62.00
12.01 น. – 13.00 น.	60	60.00
13.01 น. – 16.00 น.	5	5.00
หลังเวลา 16.00 น. (ระบุ)	38	38.00
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
ก่อน 08.00 น.	11	11.00
08.00 น. – 12.00 น.	45	45.00
12.01 น. – 13.00 น.	45	45.00

## ตารางที่ 55 (ต่อ)

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
13.01 น. – 16.00 น.	2	2.00
หลังเวลา 16.00 น. (ระบุ)	30	30.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.01 น. – 13.00 น. มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

**ตารางที่ 56** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ งานการ ให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

เขตพื้นที่ให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	100	100.00
ประชาชนทั่วไป	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ นักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

**ตารางที่ 57** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เวลาในการขอใช้บริการ ในแต่ละครั้ง งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วน จังหวัดพิษณุโลก

เวลาในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	40	40.00
1-2 ชั่วโมง	41	41.00
3-4 ชั่วโมง	6	6.00
5 ชั่วโมง	3	3.00
มากกว่า 5 ชั่วโมง	10	10.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการขอใช้บริการจากหน่วยงานนี้ แต่ละครั้ง นาน 1 – 2 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการอาหารประจำวันนักเรียน โรงเรียนกีฬาคณะการบริบาลส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 58 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการ ให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาคณะการบริบาลส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	4.03	0.737	80.50	มาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.04	0.768	80.76	มาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร- ผู้ให้บริการ	4.13	0.729	82.60	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.754	81.40	มาก
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.13	0.765	82.55	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.750</b>	<b>81.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการอาหาร ประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาคณะการบริบาลส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.56 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85 เกณฑ์คะแนน 7 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียด ความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 82.60 ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D.= 0.729)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 82.55 ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D.= 0.765)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 81.40 ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D.= 0.754)

**ตารางที่ 59** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬากอง  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.01	0.745	80.20	มาก
2. ความสะดวก และรวดเร็ว ที่ได้จากการรับบริการในแต่ละขั้นตอน	3.96	0.724	79.20	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.02	0.710	80.40	มาก
4. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.10	0.798	82.00	มาก
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.01	0.718	80.20	มาก
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.730	81.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.737</b>	<b>80.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬากององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.50

**ตารางที่ 60** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทาง  
การให้บริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬากององค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. จุดให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางบริการที่ชัดเจน	4.07	0.782	81.40	มาก
2. มีกระบวนการและรายการอาหารแจ้งในช่องทางบริการ	4.01	0.732	80.20	มาก

ตารางที่ 60 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
3. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.04	0.790	80.80	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.06	0.776	81.20	มาก
5. ภาพรวมความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.01	0.759	80.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.768</b>	<b>80.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.76

ตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. แต่งกายสุภาพ สะอาด เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.20	0.765	84.00	มาก
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.13	0.691	82.60	มาก
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรมตามแนวปฏิบัติ บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.11	0.723	82.20	มาก
4. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.08	0.734	81.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.729</b>	<b>82.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.60



ตารางที่ 62 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.08	0.734	81.60	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	3.98	0.738	79.60	มาก
3. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น ภาชนะ, โต๊ะ, เก้าอี้ ฯลฯ มีความเพียงพอ พร้อมใช้งาน	4.11	0.777	82.20	มาก
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ มีคุณภาพ ใช้งานได้ดี	4.04	0.764	80.80	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.09	0.780	81.80	มาก
6. ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.02	0.724	80.40	มาก
7. มีสื่อประชาสัมพันธ์ มีคู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับงานอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	4.15	0.770	83.00	มาก
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.740	81.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.754</b>	<b>81.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.40

**ตารางที่ 63** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาส่งการบริการส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน การติดตามงานบริการถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.16	0.788	83.20	มาก
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.09	0.740	81.80	มาก
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม	4.09	0.793	81.80	มาก
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็นหรือแบบประเมินการให้บริการ	4.17	0.739	83.40	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.765</b>	<b>82.55</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาส่งการบริการส่วนจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.55

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาส่งการบริการส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ตารางที่ 64** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาส่งการบริการส่วนจังหวัดพิษณุโลก

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเข้าร่วม กิจกรรม ค่ายภาษาอังกฤษ , ทัศนศึกษา		
ที่พระราชวังจันทน์ , ออกเมนูอาหาร	49	49.00
ไม่เคยเข้าร่วม	51	51.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงาน การให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00

**ตารางที่ 65** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ทราบ</b> โดยรับข้อมูลจาก	<b>91</b>	<b>91.00</b>
หนังสือพิมพ์	2	2.00
วิทยุ	-	-
โทรทัศน์	6	6.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	30	30.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	11	11.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	35	35.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	17	17.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	20	20.00
เพื่อน/คนรู้จัก	49	49.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	2	2.00
การประชุม/อบรม	17	17.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	1	1.00
<b>ไม่ทราบ</b> ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย	<b>9</b>	<b>9.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ ของงานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยได้รับข้อมูลจาก เพื่อน/คนรู้จัก มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

**ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก**

อาหารหมดก่อนเวลา ไม่เพียงพอต่อผู้ที่มารับบริการในหลาย ๆ มื้อ อาหารไม่ครบหลัก โภชนาการ 5 หมู่ รสชาติอาหารไม่อร่อย ข้าวแข็งเกินไป ควรเพิ่มเนื้อให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น เนื้อหมู และ

ไม่ควรนำอาหารเก่ามาให้รับประทานต่อ กับข้าวควรมีความหลากหลาย เพิ่มของว่าง เช่น ผลไม้ และนม  
กล่อง

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียน กีฬาส่งการบริการส่วนจังหวัดพิษณุโลก

1. ควรเพิ่มเวลาการรับประทานอาหาร
2. ดูแลเรื่องความสะอาดของอาหาร คุณภาพของอาหาร และความเหมาะสมของอาหารในแต่ละ  
มื้อ
3. ควรจัดอาหารให้ครบ 5 หมู่ มีความหลากหลายของอาหารและถูกหลักโภชนาการ
4. ควรมีการแจ้งเมนูอาหารในแต่ละวัน
5. ควรเปลี่ยนเมนูอาหารไม่ให้ซ้ำกันมากเกินไป
6. ดูแลเรื่องความสะอาดของวัตถุดิบ และความปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้กับอาหาร
7. พนักงานควรแต่งกายให้ดูสะอาดและเรียบร้อย
8. ควรมีการตรวจการทำงานของผู้ให้บริการ

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก

ตารางที่ 66 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามี  
ส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	31	31.00
มาก	42	42.00
ปานกลาง	24	24.00
น้อย	3	3.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาส  
ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับ  
มาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

**ตารางที่ 67** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	77	77.00
ไม่มีช่องทาง	23	23.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00

**ตารางที่ 68** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	4	4.00
วิทยุ	1	1.00
โทรทัศน์	5	5.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	34	34.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	13	13.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	46	46.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	21	21.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	28	28.00
เพื่อน/คนรู้จัก	43	43.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	2	2.00
การทำประชาคม	4	4.00
การประชุม/อบรม	13	13.00
อื่น ๆ (ไปรษณียบ)	1	1.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจาก เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

ตารางที่ 69 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการ  
ในปี 2563 คือ โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัด  
พิษณุโลก)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	30	30.00
มาก	55	55.00
ปานกลาง	14	14.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	32	32.00
มาก	52	52.00
ปานกลาง	16	16.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	28	28.00
มาก	51	51.00
ปานกลาง	20	20.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	29	29.00
มาก	51	51.00
ปานกลาง	20	20.00

## ตารางที่ 69 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	12	12.00
มาก	28	28.00
ปานกลาง	44	44.00
น้อย	13	13.00
น้อยที่สุด	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มาก จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

**ตารางที่ 70** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 คือ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	33	33.00
มาก	49	49.00
ปานกลาง	18	18.00

## ตารางที่ 70 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	36	36.00
มาก	45	45.00
ปานกลาง	18	18.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	33	33.00
มาก	48	48.00
ปานกลาง	18	18.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	37	37.00
มาก	45	45.00
ปานกลาง	16	16.00
น้อย	2	2.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	8	8.00
มาก	32	32.00
ปานกลาง	40	40.00



## ตารางที่ 70 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	18	18.00
น้อยที่สุด	2	2.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

#### ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการด้านใดมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ/กิจกรรม/โครงการ

#### ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ควรดูแลเรื่องสภาพความเป็นอยู่ของนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
2. อยากให้โรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จัดกิจกรรมที่มีความสนุกสนานหรือโครงการด้านอาหารและด้านการพัฒนาผู้เรียน เช่น กิจกรรมเข้าค่ายลูกเสือ เข้าค่ายอบรมยาเสพติด หรือจัดโครงการด้านอาหารในโรงเรียน

## ตอนที่ 4

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

หน่วยงาน : กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 71 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	62	62.00
หญิง	38	38.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็น ร้อยละ 62.00

ตารางที่ 72 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	10	10.00
20 – 29 ปี	4	4.00
30 – 39 ปี	19	19.00
40 – 49 ปี	28	28.00

ตารางที่ 72 (ต่อ)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
50 – 59 ปี	30	30.00
60 ปี ขึ้นไป	9	9.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 50 – 60 ปี มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 73 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	4	4.00
ข้าราชการ	5	5.00
รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	22	22.00
รับจ้างทั่วไป	20	20.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	1	1.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	37	37.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

ตารางที่ 74 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	2.00
ประถมศึกษา	41	41.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	33	33.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13	13.00

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	1	1.00
ปริญญาตรี	8	8.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

ตารางที่ 75 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	10	10.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	24	24.00
5,000-10,000 บาท	34	34.00
10,001-15,000 บาท	14	14.00
15,001-20,000 บาท	15	15.00
มากกว่า 20,000 บาท	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตารางที่ 76 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	100	100.00
อำเภอนครไทย	1	1.00
อำเภอบางระกำ	2	2.00
อำเภอพรหมพิราม	57	57.00

## ตารางที่ 76 (ต่อ)

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอเมือง	4	4.00
อำเภอวังทอง	36	36.00
ต่างจังหวัด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 77 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	68	68.00
2 ครั้ง	27	27.00
3 ครั้ง	5	5.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00

ตารางที่ 78 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – วันศุกร์		
08.30 น. – 12.00 น.	70	70.00
12.01 น. – 16.30 น.	29	29.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	-	-
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
08.30 น. – 12.00 น.	1	1.00
12.01 น. – 16.30 น.	-	-
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

**ตารางที่ 79** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่การรับบริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอเมือง	11	11.00
อำเภอบางระกำ	2	2.00
อำเภอบางกระทุ่ม	-	-
อำเภอพรหมพิราม	57	57.00
อำเภอวังทอง	33	33.00
อำเภอวัดโบสถ์	-	-
อำเภอเนินมะปราง	-	-
อำเภอนครไทย	1	1.00
อำเภอชาติตระการ	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการงานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชน เพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ในเขตพื้นที่ อำเภอพรหมพิราม มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.00

**ตารางที่ 80** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการงานการ ให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

เวลาในการขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากหน่วยงานภาครัฐ	25	25.00
จากหน่วยงานภาคเอกชน	-	-
ประชาชนทั่วไป	75	75.00
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

**ตารางที่ 81** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการขอรับบริการ ในแต่ละครั้ง จากหน่วยงานนี้

เวลาในการขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	23	23.00
1-2 ชั่วโมง	73	73.00
3-4 ชั่วโมง	3	3.00
5 ชั่วโมง	1	1.00
มากกว่า 5 ชั่วโมง	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการขอรับบริการจากหน่วยงานนี้ แต่ละครั้ง นาน 1 – 2 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชน เพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

**ตารางที่ 82** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.605	86.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.32	0.598	86.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร-ผู้ให้บริการ	4.37	0.600	87.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	0.606	86.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.33	0.604	86.60	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.603</b>	<b>86.72</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.72 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์คะแนน 8 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 87.44 ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D.= 0.600)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 86.80 ( $\bar{x} = 4.34$ , S.D.= 0.606)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 86.60 ( $\bar{x} = 4.33$ , S.D.= 0.604)

**ตารางที่ 83** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.31	0.631	86.20	มาก
2. ความสะดวก และรวดเร็ว ที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.33	0.587	86.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.33	0.587	86.60	มากที่สุด
4. การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.32	0.601	86.40	มาก
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.31	0.598	86.20	มาก
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.30	0.628	86.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.605</b>	<b>86.33</b>	<b>มาก</b>



จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.33

**ตารางที่ 84** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. จุดให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.30	0.595	86.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.32	0.601	86.40	มากที่สุด
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.32	0.584	86.40	มากที่สุด
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ	4.35	0.609	87.00	มากที่สุด
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	4.32	0.601	86.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.598</b>	<b>86.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.44

**ตารางที่ 85** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.33	0.604	86.60	มากที่สุด

ตารางที่ 85 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.37	0.597	87.40	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.38	0.599	87.60	มากที่สุด
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.36	0.595	87.20	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.42	0.606	88.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.600</b>	<b>87.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.44

ตารางที่ 86 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.36	0.612	87.20	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.34	0.607	86.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.36	0.595	87.20	มากที่สุด
4. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.30	0.611	86.00	มากที่สุด
5. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ มีคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ในการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก	4.34	0.607	86.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.606</b>	<b>86.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.80

**ตารางที่ 87** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.33	0.604	86.60	มากที่สุด
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับการบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.35	0.609	87.00	มากที่สุด
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บ ข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการ แก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม	4.31	0.598	86.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.604</b>	<b>86.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ ของงานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.60

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

**ตารางที่ 88** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเข้าร่วม กิจกรรม ชุตเจาะบ่อบาดาล	8	8.00
ไม่เคยเข้าร่วม	92	92.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00

**ตารางที่ 89** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชน เพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ทราบ</b> โดยรับข้อมูลจาก...	<b>99</b>	<b>99.00</b>
หนังสือพิมพ์	-	-
วิทยุ	29	29.00
โทรทัศน์	29	29.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	5	5.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	10	10.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	9	9.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4	4.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	2	2.00
เพื่อน/คนรู้จัก	31	31.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	73	73.00
การประชุม/อบรม	18	18.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
<b>ไม่ทราบ</b> ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย	<b>1</b>	<b>1.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 โดยรับข้อมูลจาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00

**ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก**  
 ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนาในการรับบริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ตารางที่ 90** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	33	33.00
มาก	28	28.00
ปานกลาง	28	28.00
น้อย	2	2.00
น้อยที่สุด	9	9.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับ มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

**ตารางที่ 91** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	97	97.00
ไม่มีช่องทาง	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00

**ตารางที่ 92** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	-	-
วิทยุ	28	28.00
โทรทัศน์	36	36.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	7	7.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	10	10.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	9	9.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	3	3.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	2	2.00
เพื่อน/คนรู้จัก	29	29.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	71	71.00
การทำประชาคม	4	4.00
การประชุม/อบรม	18	18.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00

**ตารางที่ 93** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 คือ โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	35	35.00
มาก	38	38.00
ปานกลาง	26	26.00

ตารางที่ 93 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	40	40.00
มาก	20	20.00
ปานกลาง	39	39.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	37	37.00
มาก	24	24.00
ปานกลาง	38	38.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	38	38.00
มาก	15	15.00
ปานกลาง	46	46.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	2	2.00
มาก	21	21.00
ปานกลาง	76	76.00

## ตารางที่ 93 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00

**ตารางที่ 94** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 คือ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	40	40.00
มาก	32	32.00
ปานกลาง	28	28.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	39	39.00
มาก	24	24.00



ตารางที่ 94 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	ปานกลาง	37	37.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>			
	มากที่สุด	36	36.00
	มาก	26	26.00
	ปานกลาง	38	38.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>			
	มากที่สุด	36	36.00
	มาก	22	22.00
	ปานกลาง	42	42.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>			
	มากที่สุด	1	1.00
	มาก	30	30.00
	ปานกลาง	68	68.00
	น้อย	1	1.00
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2563 โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ

40.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 42 คิดเป็นร้อยละ 42.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00

**ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด**

1. พัฒนาด้านการเกษตร และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร น้ำอุปโภคและบริโภค

**ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

1. ควรมีแหล่งน้ำการเกษตร เพื่อที่จะได้ทำการเกษตรได้หลากหลาย
2. ควรมีโครงการขุดเจาะบ่อบาดาลเพื่อการเกษตรในชุมชน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

#### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละงาน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

โดยกำหนดกรอบงานที่จะสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

### **ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 – 60 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. โดยรับบริการในเขตพื้นที่อำเภอพรหมพิราม และอำเภอวัดโบสถ์ มากที่สุด ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

**งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด มาใช้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ ช่วงเวลา 09.00 น. – 12.00 น. ผ่านช่องทางศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ระยะเวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

**งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 15 – 20 ปี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา ทุกวันจันทร์ – วันอาทิตย์ จำนวน 3 ครั้ง/วัน (ครบทุกมื้อ) ช่วงเวลา 12.00 น. – 13.00 น. ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

**งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50 – 60 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์

เวลา 08.30 น. – 12.00 น. โดยรับบริการในเขตพื้นที่อำเภอพรหมพิราม มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

### ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.26 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.17 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 8 คะแนน ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ อันดับที่ 1 งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ร้อยละ 85.12 (ค่าเฉลี่ย 4.26) อยู่ในระดับ 8 คะแนน อันดับที่ 2 งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ร้อยละ 87.29 (ค่าเฉลี่ย 4.36) อยู่ในระดับ 8 คะแนน อันดับที่ 3 งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 81.56 (ค่าเฉลี่ย 4.08) อยู่ในระดับ 7 คะแนน และอันดับที่ 4 งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 86.72 (ค่าเฉลี่ย 4.34) อยู่ในระดับ 8 คะแนน

พิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.12 (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.29 (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.56 (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.72 (ค่าเฉลี่ย 4.34) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

### ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ

งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่า มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการออกหน่วย

บำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ประชาชนในชุมชนมีรายได้น้อย น้ำประปาไม่พอใช้ ความสว่างของไฟฟ้า ยังไม่เพียงพอ ถนนบางเส้นยังขรุขระ เช่น ถนนหมู่ 9 ตำบลนาบัว อำเภอนครไทย

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน สรุปภาพรวม ได้ดังนี้ ควรมีบริการรับปรึกษาปัญหาสุขภาพ และมีหน่วยพยาบาลมาบริการในชุมชน

**งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์** ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ สรุปภาพรวมได้ดังนี้ อุปกรณ์ทันสมัยแต่ไม่สามารถใช้งานได้ ภาพที่ใช้ในการจัดแสดงค่อนข้างน้อย ตัวอักษรเล็ก และการจัดวางภาพที่ไม่ค่อยเหมาะสมกับการอ่านข้อความ เช่น การวางข้อความต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป พนักงานต้อนรับไม่สนใจผู้ที่มารับบริการ และป้ายข้อมูลชำรุด อีกทั้งทางขึ้นสำหรับผู้พิการไม่สอดคล้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ สรุปภาพรวม ได้ดังนี้ ควรมีการจ้างนักท่องเที่ยวต่างชาติระมัดระวังเรื่องการใช้เสียง ซ่อมแซมสิ่งที่ใช้ในการสื่อความหมายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ ปรับปรุงร้านขายดอกไม้ ภูเขาเทียน ให้เป็นซุ้มสวยงามกว่านี้ ควรเพิ่มพื้นที่ในการชม และเพิ่มโบราณวัตถุ เช่น ของเก่าในสมัยอยุธยา รวบรวมโบราณวัตถุที่เกี่ยวข้องหรือร่วมสมัย มาให้ความรู้กับเยาวชนและประชาชน ให้ได้มากที่สุด และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

**งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก เพื่อน/คนรู้จัก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก สรุปภาพรวมได้ดังนี้ อาหารหมดก่อนเวลา ไม่เพียงพอต่อผู้ที่มารับบริการในหลาย ๆ มื้อ อาหารไม่ครบหลักโภชนาการ 5 หมู่ รสชาติอาหารไม่อร่อย ข้าวแข็งเกินไป ควรเพิ่มเนื้อให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น เนื้อหมู และไม่ควรนำอาหารเก่ามาให้รับประทานต่อ กับข้าวควรมีความหลากหลาย เพิ่มของว่าง เช่น ผลไม้ และนมกล่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียน โรงเรียนกีฬาดำเนินการบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ควรเพิ่มเวลาการรับประทานอาหาร ดูแลเรื่องความสะอาดของอาหาร คุณภาพของอาหาร และความเหมาะสมของอาหารในแต่ละมื้อ ควรจัดอาหารให้ครบ 5 หมู่ มีความหลากหลายของอาหารและถูกหลักโภชนาการ มีการแจ้งเมนูอาหารในแต่ละวัน ควรเปลี่ยนเมนูอาหารไม่ให้ซ้ำกันมากเกินไป ดูแลเรื่องความสะอาดของวัตถุดิบ และความปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้กับอาหาร และพนักงานควรแต่งกายให้ดูสะอาดและเรียบร้อย อีกทั้งควรมีการตรวจการทำงานของผู้ให้บริการ

**งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่เคยมีโอกาสร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

**งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อน/คนรู้จัก

**ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในปี 2563**

โครงการอบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็กและเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก) ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมาก ในประเด็นความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็นความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี) ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็นความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับน้อย

### ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด

1. พัฒนาด้านการเกษตร และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร น้ำอุปโภคและบริโภค
2. พัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. พัฒนาด้านการบริการสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประชาชน
4. พัฒนาและปรับปรุงถนนในชุมชน
5. พัฒนาด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรจัดพื้นที่และโปรโมทแหล่งท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจมากขึ้น
6. ปรับปรุงโบราณสถานที่มีสภาพชำรุดและเสียหาย

### ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. การประชาสัมพันธ์ควรมีหลายช่องทาง
2. ควรมีการจัดประชาพิจารณ์ในชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม
3. ควรมีแหล่งน้ำการเกษตร เพื่อที่จะได้ทำการเกษตรได้หลากหลาย
4. ควรมีโครงการขุดเจาะบ่อบาดาลเพื่อการเกษตรในชุมชน
5. ควรดูแลเรื่องสภาพความเป็นอยู่ของนักเรียนโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
6. อยากให้โรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จัดกิจกรรมที่มีความสนุกสนานหรือโครงการด้านอาหารและด้านการพัฒนาผู้เรียน เช่น กิจกรรมเข้าค่ายลูกเสือ เข้าค่ายอบรมยาเสพติด หรือจัดโครงการด้านอาหารในโรงเรียน

### ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1. การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกควรมีกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ร่วมวางแผนและให้ข้อเสนอแนะได้อย่างต่อเนื่องโดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก
2. ควรนำผลที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย (Stake Holder) มากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



### ข้อเสนอแนะในการสำรวจ ศึกษาและประเมินครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาและสำรวจความต้องการการให้บริการประชาชนในมิติอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้  
รับมาจัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจนและตรงตามความ  
ต้องการของประชาชนต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2539). *กฎหมายระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ. สวทองถิ่น.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร*. รายงานการวิจัยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). *สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุตินา มาลัย. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีม ของอาจารย์พยาบาล*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ภายเอกสาร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิตยา จุ้ยนวล. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนตลาดบางคูวัด อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- ไพฑูริย์ มีบาง. (2550). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด. มหาวิทยาลัยบูรพา. จันทบุรี
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2559). รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ทัศนคติความพึงพอใจ. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์.
- เลื่อนใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์
- วรรณวิมล จงจรรย์สกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วีระพงษ์ เถลิณจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ประชาชนจำกัด.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547) การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศรวานี แดงไสว (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบัตรออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสยาม, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขายะลา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิวรัฐวรรณ วิยาภรณ์. (2550). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมิต สัชฌุกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : วิทยุชน
- สมิต สัชฌุกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสริมพร อลงกต กิตติคุณ. (2560). *อิทธิพลของค่านิยมทางสังคม ความพึงพอใจ และความไว้วางใจที่มีต่อการซื้อสินค้าตราซาร่าซ่าของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561:บทคัดย่อ). *การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โสพิณ ปันกาญจนโต. (2550). *การศึกษาการดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์โรงเรียนบ้านเหล่ากุ่มสว่างตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- อมร รักษาสัตย์. (2546). *จริยธรรมในวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคมทศวรรษที่ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- Bernard, L. A. (1995). *Leadership : The Key to the Professional of Nursing*. (3rd ed.) St. Louis : Mosby.
- Cranny C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F. (1992). *Job Satisfaction : How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York : Maxwell MacmillanInternational.
- Heskett, J.L “Lessons in the Service Sector”. In C.H. Lovelock, *Managing Services : Marketing, Operations and Human Resources*. Englewood Cliffs, MJ : Prentice Hall, 1988, P.374

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2012) *Marketing Management*. 14th Edition, Pearson Education.
- Locke, Edwin A.(1968). *Organizational Behavior and Human Performance*. Chicago : Rand McNally.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job*. Ann Arbor : University of Michigan.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York : McGraw Hill.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609
- Quirk, R. (1987). *Longman Dictionary of Contemporary English*. London: Richard Clay.
- Shelley, Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Dowden, Hutchison.
- Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. Now York : Wiley and Sons Inc.
- Vavra Terry, G. (1992). *Afetrmarket: How to keep customer for life though Relationship Marketing*. New york : South Weatrn.
- Weber, Max. (1966), *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson& Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



รายงานการวิจัย  
เรื่อง

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน  
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์  
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียนโรงเรียนกีฬา  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก  
กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก



## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

หน่วยงาน : กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถามจะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

#### แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ

“การให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ

“การให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก”

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

(กรุณาตอบครบทุกข้อ)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 29 ปี

30 – 39 ปี

40 – 49 ปี

50 – 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ

ข้าราชการ

รัฐวิสาหกิจ

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

รับจ้างทั่วไป

พ่อบ้าน/แม่บ้าน

เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง

อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ไม่ได้เรียนหนังสือ

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ (ระบุ) .....

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่มีรายได้                       ต่ำกว่า 5,000 บาท                       5,000 - 10,000 บาท  
 10,001 - 15,000 บาท                       15,001 - 20,000 บาท                       มากกว่า 20,000 บาท

6. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด

- จังหวัดพิษณุโลก เขต/อำเภอ.....  
 ต่างจังหวัด (ระบุ).....

7. ตั้งแต่เดือน **ตุลาคม 2562** เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ท่านขอใช้บริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด  
ประมาณ.....ครั้ง

8. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อ เพื่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

- วันจันทร์ – วันศุกร์                      ช่วงเวลา  08:30 น.–12:00 น.                       12:01 น.–16:30 น.  
 หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ).....  
 วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์                      ช่วงเวลา  08:30 น.–12:00 น.                       12:01 น.–16:30 น.  
 หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ).....

9. ท่านมารับบริการที่หน่วยงาน “การให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก”  
ในเขตพื้นที่ใด

- อำเภอเมืองพิษณุโลก                       อำเภอบางระกำ                       อำเภอบางกระทุ่ม  
 อำเภอพรหมพิราม                       อำเภอวังทอง                       อำเภอวัดโบสถ์  
 อำเภอเนินมะปราง                       อำเภอนครไทย                       อำเภอชาติตระการ

10. ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใด

- จากหน่วยงานภาครัฐ                       จากหน่วยงานภาคเอกชน  
 ประชาชนทั่วไป                       อื่น ๆ (ระบุ) .....

11. ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง นานเท่าใด

- น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง                       1-2 ชั่วโมง                       3-4 ชั่วโมง  
 5 ชั่วโมง                       มากกว่า 5 ชั่วโมง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือของรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง และกรุณาตอบครบทุกข้อ

คำถาม จากการศึกษาที่ท่านเคยเข้ารับบริการบริการในงานการให้บริการ การให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ความสะดวก และรวดเร็ว ที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. จุดที่ให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็นหรือแบบประเมินการให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบาย ได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระจือร้อร้น เต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานบริการ สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
4. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน และ เข้าใจง่าย					
5. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ มีคู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ในการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก					
<b>ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก</b>					
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการ ประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์					
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม					



ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานกาารให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย  
ในจังหวัดพิษณุโลก”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับ “งานกาารให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชน  
เพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก” หรือไม่

- เคยเข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ “งานกาารให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชน  
เพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก” หรือไม่

- ทราบ โดยรับทราบข้อมูลจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - หนังสือพิมพ์
  - โทรทัศน์
  - สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร
  - ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์
  - เพื่อน / คนรู้จัก
  - การประชุม/อบรม
  - วิทยุ
  - สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค
  - เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
  - เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
  - ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่างๆ
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย.....

3. ปัญหาในการรับบริการจากหน่วยบริการ “งานกาารให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชน เพื่อท้องถิ่นไทย  
ในจังหวัดพิษณุโลก”

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานกาารให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชน เพื่อท้องถิ่นไทย  
ในจังหวัดพิษณุโลก”

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
มากนักน้อยเพียงใด

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

มีช่องทาง       ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูล  
ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์                        | <input type="checkbox"/> วิทยุ  |
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์                            | <input type="checkbox"/> สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค                                  |
| <input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร | <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก            |
| <input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์        | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน / คนรู้จัก                   | <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ            |
| <input type="checkbox"/> การทำประชาคม                        | <input type="checkbox"/> การประชุม/อบรม   |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....              |   |

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ อบรมคุณธรรมและจริยธรรม  
(เด็ก และเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก) ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

4.1 ความโดดเด่นของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี) ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

5.1 ความโดดเด่นของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

6. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ **ด้านใดมากที่สุด**

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม .....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก





## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ร่วมกับจังหวัดพิษณุโลก  
หน่วยงาน : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถามจะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

#### แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ  
“งานให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน”
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ  
“งานให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน”
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

(กรุณาตอบครบทุกข้อ)

#### 1. เพศ

ชาย  หญิง

#### 2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี  20 – 29 ปี  30 – 39 ปี  
 40 – 49 ปี  50 – 60 ปี  60 ปีขึ้นไป

#### 3. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ  ข้าราชการ  
 รัฐวิสาหกิจ  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  รับจ้างทั่วไป  
 พ่อบ้าน/แม่บ้าน  เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง  อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ     | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา                   | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี        |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี       | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) .....          |   |

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้         | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 5,000 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000 บาท |

6. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด

- จังหวัดพิษณุโลก เขต/อำเภอ.....
- ต่างจังหวัด (ระบุ).....

7. ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด  
ประมาณ.....ครั้ง

8. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อ เพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> วันจันทร์ – วันศุกร์            | ช่วงเวลา <input type="checkbox"/> 08:30 น.–12:00 น.    | <input type="checkbox"/> 12:01 น.–16:30 น. |
|  | <input type="checkbox"/> หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)..... |  |
| <input type="checkbox"/> วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ | ช่วงเวลา <input type="checkbox"/> 08.30 น.–12:00 น.    | <input type="checkbox"/> 12:01 น.–16:30 น. |
|  | <input type="checkbox"/> หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)..... |  |

9. ท่านมารับบริการที่หน่วยงาน “การให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน”  
ในเขตพื้นที่ใด

- |   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> อำเภอเมืองพิษณุโลก | <input type="checkbox"/> อำเภอบางระกำ | <input type="checkbox"/> อำเภอบางกระทุ่ม |
| <input type="checkbox"/> อำเภอพรหมพิราม     | <input type="checkbox"/> อำเภอวังทอง  | <input type="checkbox"/> อำเภอวัดโบสถ์   |
| <input type="checkbox"/> อำเภอเนินมะปราง    | <input type="checkbox"/> อำเภอนครไทย  | <input type="checkbox"/> อำเภอชาติตระการ |

10. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากหน่วยงาน “การให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน”  
แต่ละครั้งนานเท่าใด

- |   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง       | <input type="checkbox"/> 3-4 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 5 ชั่วโมง            | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ชั่วโมง |                                      |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ร่วมกับจังหวัดพิษณุโลก”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือของรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง และกรุณาตอบครบทุกข้อ

คำถาม จากการทำท่านเคยเข้ารับการบริการในงานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ร่วมกับจังหวัดพิษณุโลก ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ความสะดวก และรวดเร็ว ที่ได้รับการบริการในแต่ละขั้นตอน					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. จุดที่ให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานบริการ สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ไฟฟ้า, เครื่องเสียงเครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ พร้อมใช้งาน					
5. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
6. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ มีคู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ในการให้บริการ ออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน					
<b>ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน</b>					
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการ ประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์					
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานกาารให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับ “งานกาารให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน” หรือไม่

- เคยเข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ “งานกาารให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน” หรือไม่

- ทราบ โดยรับทราบข้อมูลจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - หนังสือพิมพ์
  - วิทยุ
  - โทรทัศน์
  - สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค
  - สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร
  - เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
  - ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์
  - เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
  - เพื่อน / คนรู้จัก
  - ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่างๆ
  - การประชุม/อบรม
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย

3. ปัญหาในการรับบริการจากหน่วยบริการ “งานกาารให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน”

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานกาารให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน”

.....

.....

.....



ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

มีช่องทาง       ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูล  
ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์                        | <input type="checkbox"/> วิทยุ  |
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์                            | <input type="checkbox"/> สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค                                  |
| <input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร | <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก            |
| <input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์        | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน / คนรู้จัก                   | <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ            |
| <input type="checkbox"/> การทำประชาคม                        | <input type="checkbox"/> การประชุม/อบรม   |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....              |   |

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ อบรมคุณธรรมและจริยธรรม  
(เด็ก และเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก) ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

4.1 ความโดดเด่นของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ **โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)** ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

5.1 ความโดดเด่นของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

6. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ **ด้านใดมากที่สุด**

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม .....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก





## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการ อาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

หน่วยงาน : โรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถามจะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ “อาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานการให้บริการ “อาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก”

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

(กรุณาตอบครบทุกข้อ)

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 15 ปี  15 – 20 ปี  21 – 30 ปี  
 31 – 40 ปี  41 – 50 ปี  50 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ  ข้าราชการ  
 รัฐวิสาหกิจ  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  รับจ้างทั่วไป  
 พ่อบ้าน/แม่บ้าน  เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง  อื่น ๆ

(ระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ไม่ได้เรียนหนังสือ  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่น ๆ (ระบุ) .....

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ไม่มีรายได้

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,000 - 10,000 บาท

10,001 - 15,000 บาท

15,001 - 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท

6. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด

จังหวัดพิษณุโลก เขต/อำเภอ.....

ต่างจังหวัด (ระบุ).....

7. ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ท่านรับบริการอาหารกลางวันนักเรียนโรงเรียนกีฬา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก บ่อยเพียงใด

ทุกวันจันทร์ – วันอาทิตย์ จำนวน 3 ครั้ง/วัน (ครบทุกมื้อ)

ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 3 ครั้ง/วัน (บางมื้อ)

น้อยกว่า 3 ครั้ง/วัน

อื่น ๆ (ระบุ) .....

8. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อ เพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

วันจันทร์ – วันศุกร์

ช่วงเวลา  ก่อน 08:00 น.

08:00 น.–12:00 น.

12:01 น.–13:00 น.

13:01 น.–16:00 น.

หลังเวลา 16.00 น. (ระบุ).....

วันหยุดราชการ/วันหยุดนักชดถุกซ์

ช่วงเวลา  ก่อน 08:00 น.

08:00 น.–12:00 น.

12:01 น.–13:00 น.

13:01 น.–16:00 น.

หลังเวลา 16.00 น. (ระบุ).....

10. ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ ในกลุ่มใด

นักเรียน / นักศึกษา

ประชาชนทั่วไป

อื่น ๆ (ระบุ) .....

11. ระยะเวลาในการใช้บริการ แต่ละครั้งนานเท่าใด

น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

1-2 ชั่วโมง

3-4 ชั่วโมง

5 ชั่วโมง

มากกว่า 5 ชั่วโมง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการอาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬาสังกัดการบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือของรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง และกรุณาตอบครบทุกข้อ

คำถาม จากการศึกษาที่ท่านเคยเข้ารับบริการในงานการให้บริการ อาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬาสังกัดการบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ความสะดวก และรวดเร็ว ที่ได้จากการรับบริการ ในแต่ละขั้นตอน					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง					
6. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. จุดที่ให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. มีกระบวนการและรายการอาหารแจ้งในช่องทางการให้บริการ					
3. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
5. ภาพรวมความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. แต่งกายสุภาพ สะอาด เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรมตามแนวปฏิบัติ บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ					
4. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
3. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น ภาชนะ, โต๊ะ, เก้าอี้, ฯลฯ มีความเพียงพอ พร้อมใช้งาน					
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ มีคุณภาพ ใช้งานได้ดี					
5. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ					
6. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
7. มีสื่อประชาสัมพันธ์ มีคู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับ งานอาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก					
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
<b>ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการ อาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก</b>					
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน การติดตามงานบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ					
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์					
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม					
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานกาารให้บริการอาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับ “งานกาารให้บริการอาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก” หรือไม่

- เคยเข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ “งานกาารให้บริการอาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก” หรือไม่

- ทราบ โดยรับทราบข้อมูลจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - หนังสือพิมพ์
  - โทรทัศน์
  - สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร
  - ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์
  - เพื่อน / คนรู้จัก
  - การประชุม/อบรม
  - วิทยุ
  - สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค
  - เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
  - เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
  - ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่างๆ
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย

3. ปัญหาในการรับบริการจากหน่วยบริการ “งานกาารให้บริการอาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก”

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานกาารให้บริการอาหารนักเรียนของโรงเรียนกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก”

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ **องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

มีช่องทาง       ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมของ **องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** จากสื่อ/แหล่งข้อมูล  
ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์                        | <input type="checkbox"/> วิทยุ  |
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์                            | <input type="checkbox"/> สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค                                  |
| <input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร | <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก            |
| <input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์        | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน / คนรู้จัก                   | <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ            |
| <input type="checkbox"/> การทำประชาคม                        | <input type="checkbox"/> การประชุม/อบรม   |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....              |   |

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ **อบรมคุณธรรมและจริยธรรม  
(เด็ก และเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก)** ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

4.1 ความโดดเด่นของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

4.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด



5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ **โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)** ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

5.1 ความโดดเด่นของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

6. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ **ด้านใดมากที่สุด**

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม .....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก





## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์

หน่วยงาน : กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถามจะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

#### แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ “งานให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์”

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

#### (กรุณาตอบครบทุกข้อ)

#### 1. เพศ

ชาย  หญิง

#### 2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี  20 – 29 ปี  30 – 39 ปี

40 – 49 ปี  50 – 60 ปี  60 ปีขึ้นไป

#### 3. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ  ข้าราชการ

รัฐวิสาหกิจ  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  รับจ้างทั่วไป

พ่อบ้าน/แม่บ้าน  เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง  อื่น ๆ

(ระบุ).....

#### 4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ไม่ได้เรียนหนังสือ  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี  อื่น ๆ (ระบุ) .....

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่มีรายได้                       ต่ำกว่า 5,000 บาท                       5,000 - 10,000 บาท  
 10,001 - 15,000 บาท                       15,001 - 20,000 บาท                       มากกว่า 20,000 บาท

6. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด

- จังหวัดพิษณุโลก เขต/อำเภอ.....  
 ต่างจังหวัด (ระบุ).....

7. ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด  
ประมาณ.....ครั้ง

8. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อ เพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

- วันอังคาร – วันศุกร์                      ช่วงเวลา  09:00 น.–12:00 น.                       12:01 น.–16:00 น.  
 หลังเวลา 16.00 น. (ระบุ).....  
 วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์                      ช่วงเวลา  09:00 น.–12:00 น.                       12:01 น.–16:00 น.  
 หลังเวลา 16.00 น. (ระบุ).....

9. ท่านใช้บริการงานการให้บริการ ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ผ่านช่องทางให้บริการแบบใด

- ทางศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์  
 Facebook Fanpage : ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์  
<https://www.facebook.com/ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์-1723848097838812/>  
 Facebook : ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์  
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100010955708019>  
 แบบฟอร์มการขออนุญาตเข้าเยี่ยมชมศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์  
<https://chanpalace.ppao.go.th/>  
 อื่น ๆ (ระบุ).....

10. ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ ในกลุ่มใด

- จากหน่วยงานภาครัฐ                       จากหน่วยงานภาคเอกชน  
 นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป                       อื่น ๆ (ระบุ) .....

11. ระยะเวลาในการใช้บริการ ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ แต่ละครั้งนานเท่าใด

- น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง                       1-2 ชั่วโมง                       3-4 ชั่วโมง  
 5 ชั่วโมง                       มากกว่า 5 ชั่วโมง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือของรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง และกรุณาตอบครบทุกข้อ

คำถาม จากการทำท่านเคยเข้ารับบริการในงานการให้บริการ ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการและการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ความสะดวก และรวดเร็ว ที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. จุดที่ให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานบริการ สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ พร้อมใช้งาน					
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี					
6. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ มีคู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ในการให้บริการ งานศูนย์ประวัติศาสตร์-พระราชวังจันทน์					
<b>ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการ ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์</b>					
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการ ประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์					
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม					

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์”**

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับ “งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์” หรือไม่
- เคยเข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ “งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์” หรือไม่

ทราบ โดยรับทราบข้อมูลจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หนังสือพิมพ์

วิทยุ

โทรศัพท์

สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค

สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร

เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

เพื่อน / คนรู้จัก

ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่างๆ

การประชุม/อบรม

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย.....

3. ปัญหาในการรับบริการจากหน่วยบริการ “งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์”

.....  
.....  
.....

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์”

.....  
.....  
.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

มีช่องทาง

ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมของ **องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** จากสื่อ/แหล่งข้อมูล

ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์                        | <input type="checkbox"/> วิทยุ  |
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์                            | <input type="checkbox"/> สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค                                  |
| <input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร | <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก            |
| <input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์        | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน / คนรู้จัก                   | <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ            |
| <input type="checkbox"/> การทำประชาคม                        | <input type="checkbox"/> การประชุม/อบรม   |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....              |   |

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ **อบรมคุณธรรมและจริยธรรม (เด็ก และเยาวชนในจังหวัดพิษณุโลก)** ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

4.1 ความโดดเด่นของโครงการ

- |                                    |                              |                                  |                               |                                     |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มากที่สุด | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|

4.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

- |                                    |                              |                                  |                               |                                     |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มากที่สุด | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|

4.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

- |                                    |                              |                                  |                               |                                     |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มากที่สุด | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|

4.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

- |                                    |                              |                                  |                               |                                     |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มากที่สุด | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|

4.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

- |                                    |                              |                                  |                               |                                     |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มากที่สุด | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|

5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ **โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำรวจและจัดทำฐานทรัพยากรท้องถิ่น (สนับสนุนโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี)** ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

5.1 ความโดดเด่นของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

5.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

6. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ **ด้านใดมากที่สุด**

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม .....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

