

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 4 งานบริการ โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ ได้แก่

1. งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
หน่วยงาน กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
2. งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
หน่วยงาน กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
3. งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
หน่วยงาน กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
4. งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
หน่วยงาน กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จึงสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ปรากฏผลดังนี้

1. งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก เขต/อำเภอวังทอง มาใช้บริการงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ปีละ 3 – 5 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ ช่วงเวลา 08.30 น. – 12.00 น. ผ่านช่องทางบริการหนังสือจากหน่วยงาน โดยรับบริการในเขตพื้นที่อำเภอวังทอง มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ใช้เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนานน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

2. งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 40 – 49 ปี ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มารับบริการจากงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเดือนละ 1 ครั้ง ในงานบริการการจัดเก็บภาษีน้ำมัน ผ่านช่องทางบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในวันจันทร์ – วันศุกร์ ช่วงเวลา 08.30 น. – 12.00 น. ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก

3. งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลกเป็นประจำทุกวัน ในวันจันทร์ – วันศุกร์ หลังเวลา 16.30 น. ประเภทสนามที่ใช้บริการ สระว่ายน้ำ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการในแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

4. งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 70 – 79 ปี ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก เข้าร่วมกิจกรรมโครงการจัดบริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ มากกว่า 5 ครั้ง/ปี ในวันอังคาร เวลา 08.00 น. – 15.00 น. เป็นส่วนใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.35 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.11 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 8 คะแนน

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ

อันดับที่ 1 งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ร้อยละ 91.67 (ค่าเฉลี่ย 4.58) อยู่ในระดับ 9 คะแนน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ

ด้านคุณภาพ/ผลการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 2 งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ร้อยละ 88.84 (ค่าเฉลี่ย 4.44) อยู่ในระดับ 8 คะแนน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 3 งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ร้อยละ 86.87 (ค่าเฉลี่ย 4.34) อยู่ในระดับ 8 คะแนน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 4 งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ร้อยละ 81.06 (ค่าเฉลี่ย 4.05) อยู่ในระดับ 7 คะแนน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ผลการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม

งานด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.642	86.50	มากที่สุด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.28	0.643	85.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.42	0.654	88.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.651	87.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.33	0.649	86.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.35	0.648	86.87	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.87 (ค่าเฉลี่ย 4.35) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์คะแนน 8 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

2. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม
งานด้านจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.570	81.33	มาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.03	0.602	80.56	มาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.21	0.604	84.16	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.620	79.86	มาก
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	3.97	0.651	79.40	มาก
ภาพรวม	4.05	0.609	81.06	มาก

จากตารางที่ 2 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 81.06 (ค่าเฉลี่ย 4.05) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85 เกณฑ์คะแนน 7 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

3. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการให้บริการสนามกีฬาจังหวัด พิษณุโลก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานด้านการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.612	90.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.37	0.645	87.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.48	0.590	89.68	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.578	88.17	มากที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.42	0.570	88.33	มากที่สุด
ภาพรวม	4.44	0.599	88.84	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.84 (ค่าเฉลี่ย 4.44) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์คะแนน 8 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

4. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานด้านการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.505	92.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.58	0.552	91.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.60	0.537	91.96	มากที่สุด

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.550	90.06	มากที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.63	0.505	92.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.58	0.530	91.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.67 (ค่าเฉลี่ย 4.58) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน 9 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ/ผลการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ผลการสรุปข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชน และความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ

1. งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ประชาชนขาดแคลนน้ำใช้อุปโภค บริโภค และอยากให้ช่วยเหลือเรื่องน้ำให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ควรเข้ามาช่วยเหลือเรื่องน้ำให้มากกว่าเดิม เช่น เดือนละ 1 – 3 ครั้ง

2. งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม สรุปภาพรวมได้ดังนี้ มีระยะทางไกล

ผู้ใช้บริการไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา

3. งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด

ผู้ใช้บริการไม่มีปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา

4. งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จากเจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก สรุปภาพรวมได้ดังนี้

1) สถานที่ให้บริการไม่สะดวกในการเดินทาง
2) รถตู้รับ-ส่งมาไม่ตรงเวลา เช่น กำหนดไว้ 08.30 น. - 09.00 น. แต่ออกเดินทางก่อนเวลา เช่น รถออกเวลา 08.20 น. ทำให้บางครั้งมาขึ้นรถไม่ทัน

3) ผู้สูงอายุบางท่านไม่มีไลน์ การติดต่อสื่อสารไม่สะดวก
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก สรุปภาพรวมได้ดังนี้

1) ควรมีสถานที่ถาวร และกิจกรรมควรหลากหลาย

2) ปรับปรุงด้านสถานที่ใช้จัดกิจกรรม และจัดอบรม

3) รถตู้รับ-ส่งควรมาตรงเวลาตามที่กำหนดไว้

4) ควรจัดกิจกรรมนอกสถานที่ให้ผู้สูงอายุบ้าง

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก และโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในปี พ.ศ. 2564

1. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เพื่อน/คนรู้จัก ตามลำดับ

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย ในประเด็นความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมาก ในประเด็นความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็นความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ในประเด็นความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็นความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

**ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ
ด้านใดมากที่สุด**

1. พัฒนาเรื่องน้ำอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำบาดาล ทุกชุมชนและทุกหมู่บ้านให้มีใช้ตลอดปี
2. พัฒนากันและสร้างถนนภายในหมู่บ้าน เช่น การลาดยางหรือเทคอนกรีต
3. พัฒนางานบริการให้รวดเร็วและดีขึ้นกว่าเดิม
4. พัฒนาโครงการที่ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่
5. พัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน
6. พัฒนาด้านศักยภาพของผู้สูงอายุ
7. พัฒนาโครงการส่งเสริมอาชีพการเกษตรแบบยั่งยืน
8. พัฒนาโครงการส่งเสริมด้านสุขภาพของประชาชน
9. พัฒนาและส่งเสริมด้านกิจกรรมทางวัฒนธรรม
10. พัฒนาด้านการศึกษา การศึกษา
11. พัฒนางานบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน
12. พัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. เพิ่มปริมาณรถน้ำและเพิ่มการบริการรถน้ำให้มากขึ้น
2. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
3. เพิ่มแหล่งน้ำการเกษตร เพื่อให้มีการทำเกษตรได้หลากหลาย
4. ควรมีการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั้ง 9 อำเภอ
5. จัดโครงการนำผู้สูงอายุไปต่างจังหวัด หรือจัดกิจกรรมนอกสถานที่
6. ควรดูแลเรื่องการจัดสรรงบประมาณและมีการตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกควรมีกิจกรรมหรือโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ร่วมวางแผน และให้ข้อเสนอแนะได้อย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก
2. ควรนำผลที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย (Stake Holder) มากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการสำรวจ ศึกษาและประเมินครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาและสำรวจความต้องการการให้บริการประชาชนในมิติอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้
รับมาจัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจนและตรงตามความต้องการของ
ประชาชนต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ต่อไป

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ได้รับความไว้วางใจจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นผู้วิจัย ศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณภาพการพัฒนาองค์กร เกิดความร่วมมือในการให้บริการทางวิชาการกับท้องถิ่น

ทั้งนี้คณะผู้สำรวจขอขอบคุณ ผู้บริหาร บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก และประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูล รวมทั้งผู้สนับสนุนและช่วยเหลือทุกท่านที่ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จ และมีความสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
2564

หัวข้อวิจัย	การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ผู้ดำเนินการวิจัย	นางสาวสุชาดา อภิรัตน์ นางสาวบุญยหนู บุญชานิตยกาล
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
ปี พ.ศ.	2564

บทคัดย่อ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

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

งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก เขต/อำเภอวังทอง มาใช้บริการงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ปีละ 3 – 5 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ผ่านช่องทางหนังสือจากหน่วยงาน โดยรับบริการในเขตพื้นที่อำเภอวังทอง มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ใช้เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนานน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

งานกาให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 – 49 ปี ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มารับบริการจากงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเดือนละ 1 ครั้ง ในงานบริการการจัดเก็บภาษีน้ำมัน ผ่านช่องทางบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก

งานกาให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลกเป็นประจำทุกวัน ในวันจันทร์ – วันศุกร์ หลังเวลา 16.30 น. ประเภทสนามที่ใช้บริการ สระว่ายน้ำ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการในแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

งานกาให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 70 – 79 ปี ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก เข้าร่วมกิจกรรมโครงการจัดบริการทางสังคม ผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ มากกว่า 5 ครั้ง/ปี ในวันอังคาร เวลา 08.00 น. – 15.00 น. เป็นส่วนใหญ่

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.35 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.11 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพกาให้บริการ อยู่ในระดับ 8 คะแนน

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ

- อันดับที่ 1 งานกาให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
ร้อยละ 91.67 (ค่าเฉลี่ย 4.58) อยู่ในระดับ 9 คะแนน
- อันดับที่ 2 งานกาให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
ร้อยละ 88.84 (ค่าเฉลี่ย 4.44) อยู่ในระดับ 8 คะแนน
- อันดับที่ 3 งานกาให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
ร้อยละ 86.87 (ค่าเฉลี่ย 4.34) อยู่ในระดับ 8 คะแนน
- อันดับที่ 4 งานกาให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
ร้อยละ 81.06 (ค่าเฉลี่ย 4.05) อยู่ในระดับ 7 คะแนน

พิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.87 (ค่าเฉลี่ย 4.34) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ประชาชนขาดแคลนน้ำใช้อุปโภค บริโภค และอยากให้ความช่วยเหลือเรื่องน้ำให้มากกว่านี้
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
ควรเข้ามาช่วยเหลือเรื่องน้ำให้มากกว่าเดิม เช่น เดือนละ 1 – 3 ครั้ง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.06 (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการจาก เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

มีระยะทางไกล

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
ไม่มี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.84 (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ไม่มี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ไม่มี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.67 (ค่าเฉลี่ย 4.58) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

1. สถานที่ให้บริการไม่สะดวกในการเดินทาง
2. รถตู้รับ-ส่งมาไม่ตรงเวลา เช่น กำหนดไว้ 08.30 น. - 09.00 น. แต่ออกเดินทางก่อนเวลา เช่น รถออกเวลา 08.20 น. ทำให้บางครั้งมาขึ้นรถไม่ทัน
3. ผู้สูงอายุบางท่านไม่มีไลน์ การติดต่อสื่อสารไม่สะดวก

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

1. ควรมีสถานที่ถาวร และกิจกรรมควรหลากหลาย
2. ปรับปรุงด้านสถานที่ใช้จัดกิจกรรม และจัดอบรม
3. รถตู้รับ-ส่งควรมาตรงเวลาตามที่กำหนดไว้
4. ควรจัดกิจกรรมนอกสถานที่ให้ผู้สูงอายุบ้าง

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกในระดับ มาก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เพื่อน/คนรู้จัก ตามลำดับ

**ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อ โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย
ในประเด็นความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นประโยชน์ของโครงการ
ต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมาก ในประเด็นความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับ
มาก ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็นความยุ่งยากหรือข้อจำกัด
ของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อ โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย
ในจังหวัดพิษณุโลก ในประเด็นความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นประโยชน์
ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นความคุ้มค่าและความยั่งยืนของ
โครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็น
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

**ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม /
โครงการด้านใดมากที่สุด**

1. พัฒนาเรื่องน้ำอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำบาดาล ทุกชุมชนและทุกหมู่บ้าน
ให้มีใช้ตลอดปี
2. พัฒนาถนนและสร้างถนนภายในหมู่บ้าน เช่น การลาดยางหรือเทคอนกรีต
3. พัฒนางานบริการให้รวดเร็วและดีขึ้นกว่าเดิม
4. พัฒนาโครงการที่ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่
5. พัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน
6. พัฒนาด้านศักยภาพของผู้สูงอายุ
7. พัฒนาโครงการส่งเสริมอาชีพการเกษตรแบบยั่งยืน
8. พัฒนาโครงการส่งเสริมด้านสุขภาพของประชาชน
9. พัฒนาและส่งเสริมด้านกิจกรรมทางวัฒนธรรม
10. พัฒนาด้านการกีฬา การศึกษา
11. พัฒนางานบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน
12. พัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. เพิ่มปริมาณรถน้ำและเพิ่มการบริการรถน้ำให้มากขึ้น
2. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
3. เพิ่มแหล่งน้ำการเกษตร เพื่อให้มีการทำเกษตรได้หลากหลาย

4. ควรมีการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั้ง 9 อำเภอ
5. จัดโครงการนำผู้สูงอายุไปต่างจังหวัด หรือจัดกิจกรรมนอกสถานที่
6. ควบคุมดูแลเรื่องการจัดสรรงบประมาณและมีการตรวจสอบ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
คำถามเพื่อการวิจัย	5
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	8
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	26
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	31
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
กรอบแนวคิดในการวิจัย	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย	50
ตอนที่ 2 งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม	67
ตอนที่ 3 งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก	84
ตอนที่ 4 งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วน จังหวัดพิษณุโลก	101
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล	117
ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย	122
ข้อเสนอแนะในการสำรวจ ศึกษาและประเมินครั้งต่อไป	122
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	
แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	
ภาคผนวก ข	
แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

แนวคิดในการ “ให้บริการประชาชน” เกิดขึ้นในทุกประเทศทั่วโลก ทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนาต่างมีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป้าหมายสำคัญที่ต้องการ คือ ความพึงพอใจในการรับบริการและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน ซึ่งเป้าหมายของการบริการเป็นสิ่งที่ดีได้ยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และในแต่ละสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มหลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินผลของภาครัฐดำเนินการได้ยาก แตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการในการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปี แต่ความพยายามของภาครัฐในประเทศไทยตลอดช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาก็ได้พยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ การปรับทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนโดยให้เปรียบประชาชนเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจในการรับบริการอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ยังได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายซึ่งไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จแต่มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการโดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามา

ดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการและตรวจสอบติดตามประเมินผล และ 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น คุณภาพมาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพและมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 ซึ่งมีสาระที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด 3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และ 9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบ

บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองที่ครอบคลุมทุก ๆ ด้านในงานบริการสาธารณะ เช่น การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานทุกคนจึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ และยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนซึ่งในปัจจุบัน กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไว้ โดยจะต้องปฏิบัติเพื่อผลประโยชน์หลักของประเทศชาติไว้มากมาย จำเป็นจะต้องมีกลไกในการกระตุ้นให้ส่วนราชการตระหนักถึงการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้ลุล่วงตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดิน ว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น การดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ จึงจำเป็นต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ตกลงให้สถาบันที่เป็นกลางคือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ทำการวิจัยเพื่อศึกษา สืบค้นความคิดเห็นและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในหัวข้อเรื่อง “การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญคือ

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก และงานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย และโครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
4. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและสำรวจ

● ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่

1. งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
2. งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
3. งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
4. งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

พิษณุโลก

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

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

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางาน ช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- ระดับความสำเร็จของโครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย ในประเด็นสำคัญคือ ความโดดเด่นของโครงการ ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

- ระดับความสำเร็จของโครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ในประเด็นสำคัญคือ ความโดดเด่นของโครงการ ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

- ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง

คำถามเพื่อการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด โดยเฉลี่ยท่านมาใช้บริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อเพื่อรับบริการ ท่านมารับบริการในงานใดของหน่วยงานที่ให้บริการ เขตพื้นที่ที่ท่านมารับบริการ ท่านมารับบริการผ่านช่องทางการบริการใดของงานการให้บริการ 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 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก ประกอบด้วย

- การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

- การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใดบ้าง

- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของประชาชน

- ข้อมูลความคิดเห็นต่อโครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย

- ข้อมูลความคิดเห็นต่อโครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัด

พิษณุโลก

- ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ/กิจกรรม/โครงการ ด้านใดมากที่สุด

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความพอใจ ความรู้สึกที่รับรู้ได้และตรงกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

การปฏิบัติราชการ หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน โดยผ่านกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจน

การบริการ หมายถึง การดำเนินงานและปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกในการปฏิบัติงานให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ การจัดกิจกรรม/โครงการ หรือกระบวนการในการดำเนินการในการปฏิบัติหน้าที่อย่างใด

อย่างหนึ่งของบุคคลหรือหน่วยงานภายใน 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 จะก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม 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. 2564 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
5. คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น
6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

โดยมีรายละเอียดดังนี้

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 โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฯ นี้ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุมดูแล

การปฏิบัติงานของจังหวัดไม่สู้จะได้ผลตามความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น ในปี พ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้นตามภูมิภาค ต่อมาได้มีการประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง เมื่อสภาจังหวัดแปรสภาพมาเป็นสภาการปกครองท้องถิ่น จึงมีบทบาทและอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจอำนาจหน้าที่และบทบาทของสภาจังหวัดจากอดีตจนถึงปัจจุบัน จึงขอแบ่งระยะวิวัฒนาการของสภาจังหวัดออกเป็น 3 ระยะดังนี้

ในอดีต (พ.ศ. 2476 - 2498)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ที่ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้นตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งนับเป็นการจัดกำเนิดและรากฐานของการพัฒนา ที่ทำให้มีหน่วยงานปกครองท้องถิ่นในรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นจนถึงปี พ.ศ. 2498 นั้น อาจกล่าวโดยสรุปถึงฐานะอำนาจหน้าที่ บทบาทของสภาจังหวัดได้ว่ามีลักษณะดังนี้ ฐานะสภาจังหวัดในขณะนั้น ยังมีได้มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น และเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคตามกฎหมาย เป็นเพียงองค์กรตัวแทนประชาชนรูปแบบหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่จังหวัด ซึ่งพระราชบัญญัติบริหารราชการแห่งพระราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาค อำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของคณะกรรมการจังหวัด ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานสภาจังหวัด จึงมีบทบาทเป็นเพียงที่ปรึกษาเกี่ยวกับกิจการของสภาจังหวัดแก่คณะกรรมการจังหวัด และคณะกรรมการจังหวัดไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามเสมอไป กระทั่งในปี พ.ศ. 2495 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 สภาจังหวัดจึงเปลี่ยนบทบาทจากสภาที่ปรึกษาของกรรมการจังหวัดมาเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด สำหรับอำนาจหน้าที่ของสภาจังหวัดพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 มาตรา 25 ได้กำหนดให้สภาจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบและรายงานเรื่องงบประมาณที่ทางจังหวัดตั้งขึ้นและสอบสวนการคลังทางจังหวัดตามระเบียบซึ่งจะได้มีกฎกระทรวงกำหนดไว้
2. แบ่งสรรเงินอุดหนุนของรัฐบาลระหว่างบรรดาเทศบาลในจังหวัด
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 และเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ภายในเขตของตน 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 สำหรับเหตุผลของการใช้พระราชบัญญัตินี้บ้างนี้อาจพิจารณาได้จากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติซึ่งระบุว่า “โดยที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่รับผิดชอบในพื้นที่ทั้งจังหวัดที่อยู่นอกเขตสุขภาพและเทศบาลเมื่อได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้สมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกัน และปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น” นอกจากนี้จะพิจารณาในเหตุผลของพระราชบัญญัติแล้วจากบันทึกการประชุมคณะกรรมการวิสามัญสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งพิจารณาร่างพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดครั้งที่ 2 วันที่ 13 มีนาคม 2540 ที่ประชุมได้อภิปรายประเด็นวัตถุประสงค์ของการออกกฎหมายสรุปว่า

1. เพื่อจัดระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจุบันมีปัญหาด้านการบริหารการจัดการด้านพื้นที่และรายได้ซ้ำซ้อน
2. เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงของการเมืองการปกครองท้องถิ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงทางการขยายความเจริญเติบโตของแต่ละท้องถิ่น
3. เพื่อเป็นการถ่ายโอนอำนาจการปกครองส่วนภูมิภาคมาสู่ท้องถิ่นโดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่ในการประสานกับองค์กรปกครองท้องถิ่น การประสานกับรัฐบาลและตัวแทนหน่วยงานของรัฐ การถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณที่เคยอยู่ในภูมิภาคไปอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด
4. เพื่อเป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้นโดยจะเพิ่มอิสระให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดมากขึ้นด้วย โดยการลดการกำกับดูแลจากส่วนกลางลง

การจัดตั้งและฐานะ

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

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 และการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกทุกด้าน โดยมุ่งเน้นให้มีภาษาต่างประเทศ หรือภาษาอาเซียน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 2 ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. เสริมสร้างทักษะ สํารวจและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. ส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. ส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาและการวิจัย รวมทั้งการจัดการการศึกษาทุกช่วงวัยทุกระดับทุกประเภท เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทุกรูปแบบ และการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
4. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาสถานศึกษา วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สื่อการเรียนการสอนให้ทันสมัยต่อการเรียนรู้แก่สถานศึกษาอย่างเพียงพอ
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 สนับสนุนกระบวนการผลิตและแปรรูปผลิตผลทางการเกษตรทุกประเภทบนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
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
 - การจัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
 - สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนา
 - การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 - การส่งเสริมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 - จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็น และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
 - กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก



3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือ มีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่ง เหล่านั้นเป็นไปได้ในทางลบหรือบวก

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจทำบุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกตามทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ซึ่งมนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ และเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) กล่าวถึง ความหมายของคำว่า พึงพอใจ ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

แม็คคอรัมิค (Mccomick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมงค์, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ชาบฟิน (Chaphin, 1968 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

โยเดอร์ (Yoder, 1985) อธิบายความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมงค์, 2548) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าที่ได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ และถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งสามารถเป็นไปได้หรือไม่ได้หรือในด้านบวกและด้านลบ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นอย่างไรบ้าง

ลักษณะของความพึงพอใจ

มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ศรีประภา หันกาวงษ์ (2545) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจว่า ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นจะเกิดได้เมื่อสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นสัมพันธภาพที่มุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางความคิดของผู้มารับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในประเด็นต่าง ๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ การตอบคำถาม การให้คำอธิบาย การให้ความรู้ขณะรอติดต่อกับแผนกอื่น ๆ การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการยื่นแบบเอกสารต่าง ๆ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือความเคลื่อนไหวของงานส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการที่บุคลากรให้โอกาสในการซักถามเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางความคิด

อัจฉรา สมสวย (2545) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่จะแสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะ

ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

สิริกัญญา พัฒนภุททอง (2546) กล่าวถึงลักษณะของการให้บริการว่า เป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จะปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นไปได้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวว่า เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วย หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่งในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการและเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้องและเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้นลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความความพึงพอใจ

เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้

1. ผลผลิตภัณฑบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การ บริการในการ

ออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการเป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจ

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. (1990) ได้กำหนดคุณภาพการบริการไว้ทั้งหมด 5 ด้าน ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับอย่างชัดเจน โดยลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้ เช่น ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น
2. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถให้บริการได้ตามที่ตกลงไว้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ
3. ด้านการตอบสนอง หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างทันที่ตามความต้องการ
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการบริการขององค์กร
5. ด้านการเอาใจใส่ เป็นการดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ รวมถึงให้ความสำคัญและให้เกียรติผู้รับบริการ

นอกจากนี้การวัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะทำได้โดยการสำรวจ ซึ่งเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างหนึ่งที่มีรูปแบบแตกต่างกัน (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2546) ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามหลายคำถามหรือข้อความหลายข้อความเพื่อเป็นตัวเลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับที่ได้กำหนดไว้
2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นวิธีที่หากผู้ทำการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหรือมีประสบการณ์จะทำให้สามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจได้โดยมีประสิทธิภาพสูง ข้อได้เปรียบคือ ผู้สำรวจจะทราบความคิดอื่น ๆ ของผู้กำลังตอบและอาจใช้คำถามปลายเปิดเพิ่มได้
3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เป็นวิธีสัมภาษณ์รายตัวหรือนัดหมายเป็นทางการ สามารถบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์ที่เป็นระบบจะต้องใช้คำถามแบบเฉพาะเจาะจงและตามลำดับจึงจะเกิดประสิทธิผล
4. การสัมภาษณ์แบบเข้าประเภทสอบถาม เป็นวิธีการที่ไม่เป็นทางการและไม่มีการกะเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า ผู้ตอบมีความเป็นอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบสอดแทรกระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์
5. การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม เป็นวิธีการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เป็นการเชิญผู้ตอบเข้าร่วมกิจกรรมประมาณ 5 – 10 คน เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้ตอบจะต้องมีลักษณะแตกต่างกัน ผู้ดำเนินรายการควรเป็นบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อหลีกเลี่ยงแนวโน้มการมีอคติต่อคำตอบจากผู้ตอบในกรณีที่ผู้ตอบเป็นบุคคลภายในองค์กร

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การให้บริการจัดว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2546) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” ไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) กล่าวว่า บริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากการศึกษาความหมายของการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการจึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

3. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร

ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวจนงานสำเร็จ

4. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานแรกของการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

5. การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการช่างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

8. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญในงานบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงไว้ดังนี้

อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล และคณะ (2541) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการบริการว่า คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ เราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้า ซึ่งหมายถึงที่พึงพิงการทำงานของเรา การที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้น จะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) การทำในสิ่งที่ควรทำ คือ การแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิค หรือมาตรฐานวิชาชีพ เราอาจจำแนกคุณภาพเป็นคุณภาพที่ต้องมี (must be quality) และคุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality) คุณภาพที่ต้องมีคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจ คุณภาพที่ประทับใจคือสิ่งที่เกินความคาดหวังของลูกค้า หากไม่ได้รับก็จะไม่รู้สึก แต่เมื่อได้รับแล้วจะรู้สึกประทับใจ การพัฒนาคุณภาพจะต้องให้

ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรก และจัดให้มีคุณภาพที่ประทับใจหากเป็นไปได้ เราอาจจำแนกคุณภาพบริการออกเป็นมิติต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถ (competency) ของผู้ให้บริการ
2. ความเหมาะสม (appropriateness) ของการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามข้อบ่งชี้ หรือความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ
3. ประสิทธิภาพ (effectiveness) ของการให้บริการ
4. ประสิทธิภาพ (efficiency) ของการให้บริการ
5. ความปลอดภัย (safety)
6. การเข้าถึงบริการหรือมีบริการให้เมื่อจำเป็น (accessibility)
7. ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ (equity)
8. ความต่อเนื่อง (continuity)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ คือ การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า การปรับกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และการที่ผู้นำมีบทบาทในการชี้นำและสนับสนุนอย่างเหมาะสม คุณภาพจะต้องเกิดจากความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด

พริสทีย์ คำนวณศิลป์ (2541) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการทักทายโอภาปราศรัยและเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า “หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู” นอกจากนี้ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5 ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก

กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิชัย, 2552) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการ จะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าขึ้น หรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสมและทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมตัวเรา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่น และที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, 2555)

1. คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเรา โดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

ก. บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- ร่างกายสะอาด
- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

ข. บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- กระตือรือร้น
- รอบรู้
- เต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

2. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มาก ปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- อย่าลืมนำคำว่า “สวัสดี ขอโทษ และขอบคุณ”

นอกจากการใช้วาจาตามที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- ฟังด้วยความตั้งใจ สนใจและใส่ใจ
- อย่าปล่อยให้หาคิดเข้ามาครอบงำ
- จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- อย่าขัดจังหวะ

3. คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ดังต่อไปนี้

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น
- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห่วงแห่งความรัก นั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น
- สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่า คนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

5. คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่า เป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้ เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนา ประชาธิปไตยในระดับชาติเพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิด โอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกัน ภายใต้การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด การปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่ เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของรัฐในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออกให้ท้องถิ่นดำเนิน กิจการบางอย่างได้เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง การปกครองท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระ อย่างสิ้นเชิงหรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่นแต่เป็นผลเกิดจากรัฐคือรัฐเป็นผู้ ให้กำเนิดการปกครองท้องถิ่นและรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ ความเป็นอิสระของ แต่ละท้องถิ่นหรือการปลอดจากการควบคุมของรัฐจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปฏิบัติ ที่แตกต่างกันไปภายในรัฐแต่ละรัฐ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2561)

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้โดยสรุป ได้ดังนี้

1. การมีอิสระในการปกครองตนเอง เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจทางการปกครอง ความเป็นอิสระ (Autonomy) ของท้องถิ่นจึงอยู่ในการมี อำนาจสั่งการและดำเนินการในกิจการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรับคำสั่ง จากส่วนกลาง ส่วนกลางมีอำนาจเพียงกำกับดูแลให้การดำเนินการของท้องถิ่นดำเนินไปภายในกรอบ ของกฎหมายเท่านั้น ความเป็นอิสระของท้องถิ่นจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงจะต้องประกอบด้วยการมี สถานะเป็นนิติบุคคล มีเขตพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีองค์กรเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง มีอำนาจหน้าที่ ของตนเองในกิจการท้องถิ่นและมีการคลังเป็นของตนเอง

- 1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสถานะเป็นนิติบุคคล คือ กลุ่มบุคคล องค์กร หรือ ทรัพย์สินที่จัดสรรไว้เป็นกองทุนเพื่อดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่งซึ่งกฎหมายบัญญัติให้บุคคล อีกประเภทหนึ่งที่มีใช้บุคคลธรรมดาให้มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา เว้นแต่สิทธิและหน้าที่ซึ่งโดยสภาพจะพึงมีหรือพึงเป็นได้เฉพาะแก่บุคคลธรรมดาเท่านั้น

1.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นองค์การกระจายอำนาจทางพื้นที่ (Decentralization territorial) กล่าวคือ เป็นกรณีที่รัฐแบ่งพื้นที่ ออกเป็นพื้นที่ย่อยและมอบอำนาจหน้าที่หลายประการให้ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบ ในเขตพื้นที่ย่อยนั้น หรืออีกนัยหนึ่งท้องถิ่นสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ของตนได้ เฉพาะภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเท่านั้น เมื่อใดที่ท้องถิ่นดำเนินการนอกเขตพื้นที่ของตน โดยหลักแล้วการดำเนินการนั้นเป็นการดำเนินการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

1.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์กรของตนเองซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยเสรี ท้องถิ่นเกิดจากการรวมตัวของประชาชนหลาย ๆ คน แม้มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิหน้าที่เป็นของตนเอง มีอำนาจหน้าที่เป็นของตนเอง แต่ท้องถิ่นก็ไม่อาจใช้สิทธิหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่นั้น ได้ด้วยตนเอง จำต้องอาศัยบุคคลธรรมดาซึ่งเป็นองค์กรท้องถิ่น ใช้อำนาจหน้าที่ในนามของท้องถิ่น องค์กรของท้องถิ่นจะประกอบไปด้วยสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหารท้องถิ่น

1.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองในกิจการท้องถิ่น แยกต่างหากจากรัฐ

1.5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการคลังของตนเอง การปกครองท้องถิ่นเป็น ผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐด้วยประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครอง ตนเอง แต่การที่ท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้นจำเป็นต้องมีระบบการคลัง เป็นของตนเอง กล่าวคือ มีระบบในการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้นั้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะ ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดรายได้รายจ่ายจะบัญญัติไว้ในกฎหมาย ท้องถิ่นจะกำหนดเองโดยไม่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้ไม่ได้

2. การอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ การกำกับดูแลของรัฐเป็นวิธีการหนึ่งในการควบคุม ท้องถิ่น ซึ่งระบบการควบคุมท้องถิ่นในปัจจุบันมี 3 ระบบ ได้แก่ ระบบที่รัฐออกกฎหมายและ กฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยไม่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นโดยตรง ระบบที่รัฐออกกฎหมาย และกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นร่วมกับศาลปกครอง และระบบ ที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็น สถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่ พลเมืองอันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเอง ต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ

- 1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร
- 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ
- 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ
- 4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต

ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะคือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ ทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต้น เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ตั้งอยู่ในถิ่นฐานในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดระยะเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนี้ในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ถ้าหากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องนี้อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ทำให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนแพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะ เป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้น ในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการ ก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

อำนาจ บุนยรัตน์ไมตรี (2559) กล่าวว่าไว้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่อง ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาลแต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1.1 รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด

1.2 รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง

1.3 รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน

1.4 รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ

1.5 รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้น

ในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณประโยชน์

2. หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

2.1 หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2 หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการ ไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3. องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ โดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลาย ๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลังบริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะ

บางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

3.1 บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

- 3.1.1 บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
- 3.1.2 บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม
- 3.1.3 บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
- 3.1.4 บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ
- 3.1.5 บริการสาธารณะทางด้านสังคม
- 3.1.6 บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
- 3.1.7 บริการสาธารณะทางการท่องเที่ยว

3.2 บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 3.2.1 บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
- 3.2.2 บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 3.2.3 บริการสาธารณะทางการศึกษาและวัฒนธรรม
- 3.2.4 บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

3.3 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

3.3.1 การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) การเลือกตั้งภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2) คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่าเป็นนิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de former) ที่กฎหมายกำหนดถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

3) การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่อง ก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

3.3.2 การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้นกิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดตัวเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้งบประมาณมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดีและรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชน ซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

4. ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหารและการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรคสังคมนับแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมและสร้างกระบวนการประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมืองและสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

4.1 การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

4.1.1 ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายและหลายช่องทาง

4.1.2 การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

4.1.3 การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

4.1.4 การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่นแบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชนเพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพ

4.2 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวิธีการ ดังนี้

4.2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

4.2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

4.2.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

4.2.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

4.2.5 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉริย์ พิมพิมูล และกัญญ์สินี จากุพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ.ห่วงใยใส่ใจประชาชน) งานอื่น ๆ (งานชลประทานระบบท่อ) ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ตามลำดับ และในภาพรวม เปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) 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

จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคนอง วังฝายแก้ว (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.6)

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเมืองมหาสารคาม 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

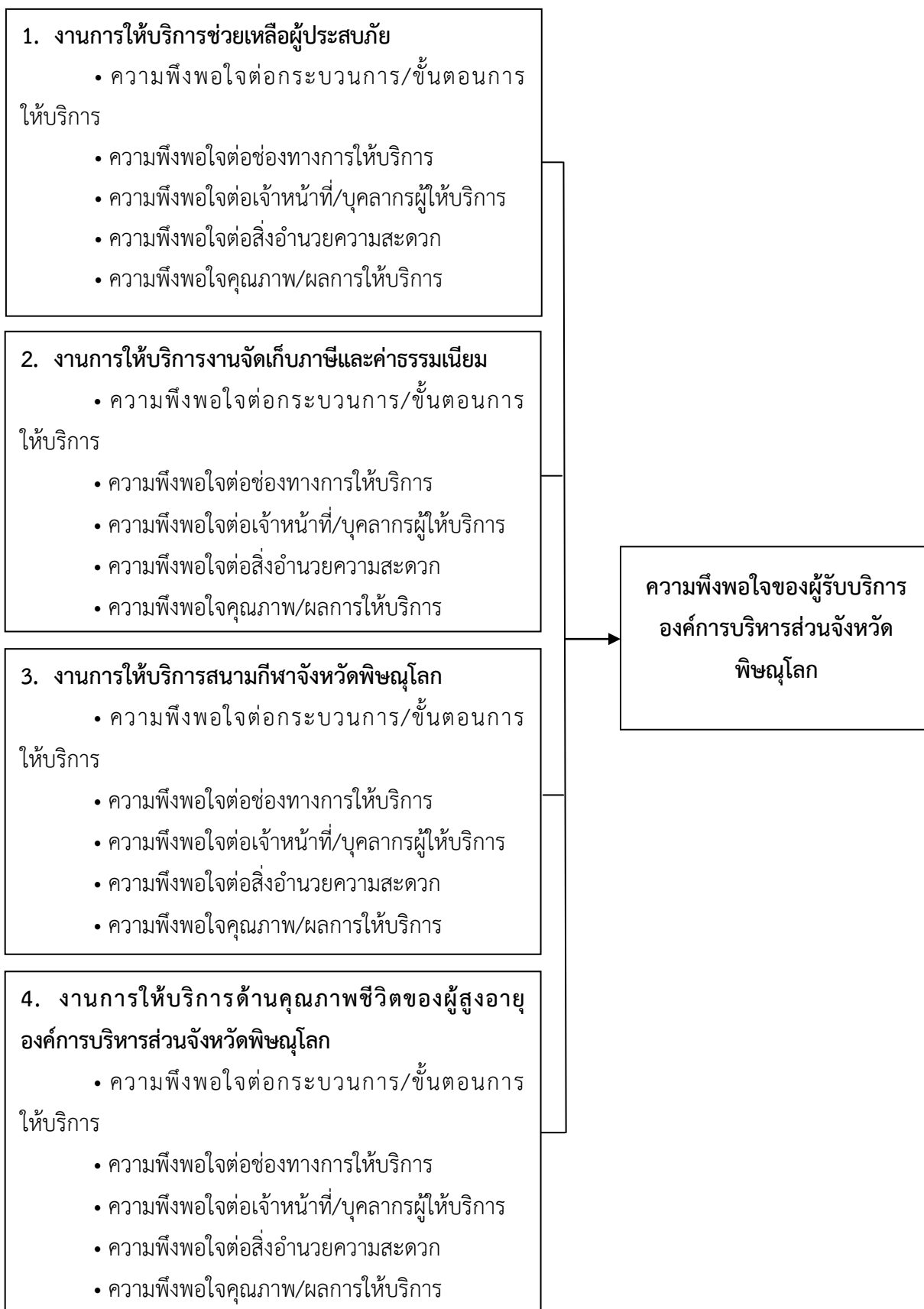
มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ งานบริการด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพังงา และงานบริการด้านสนามกีฬา อบจ.พังงา ภาพรวมผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานบริการด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพังงา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60 และงานบริการด้านสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

สุรพล เศรษฐบุตร และคณะ (2562 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ/โครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้รับบริการต่องานบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

คำรณ สิริระชนกุล และคณะ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัย สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ งานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เป็นการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมุ่งศึกษาและประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนในงานบริการ 4 งาน คือ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยกำหนดกรอบงานแต่ละงานที่จะประเมินประกอบด้วยความพึงพอใจต่อกระบวนการ/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 ได้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการรวมทั้งสิ้น 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 โดยเฉลี่ยท่านมาใช้บริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อเพื่อรับบริการ ท่านมารับบริการในงานใดของหน่วยงานที่ให้บริการ เขตพื้นที่ที่ท่านมารับบริการ ท่านมารับบริการผ่านช่องทางบริการใดของงานการให้บริการ ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใด และท่านใช้เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนานเท่าใด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกในงานบริการ 4 งาน ได้แก่

1. งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
2. งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
3. งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
4. งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

พิษณุโลก

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 ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

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. 2564 คือ โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คือ โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก 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

ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาโดยตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

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. 2564 ซึ่งผลการศึกษาและสำรวจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ รายงานผลการศึกษาและสำรวจแบ่งออกเป็นส่วนต่าง ๆ ของข้อมูลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

หน่วยงาน : กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	56	56.00
หญิง	44	44.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	12.00
20 – 29 ปี	12	12.00
30 – 39 ปี	22	22.00
40 – 49 ปี	20	20.00
50 – 60 ปี	19	19.00
60 ปี ขึ้นไป	15	15.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	2.00
ลูกจ้างส่วนราชการ	4	4.00
ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ	11	11.00
รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	9.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	7	7.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	37	37.00
รับจ้างทั่วไป	16	16.00
ไม่ประกอบอาชีพ	2	2.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	4	4.00
ประถมศึกษา	16	16.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	34.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13	13.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	14	14.00
ปริญญาตรี	14	14.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	12	12.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	9	9.00
5,000-10,000 บาท	28	28.00
10,001-15,000 บาท	26	26.00
15,001-20,000 บาท	9	9.00
มากกว่า 20,000 บาท	16	16.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาทมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	100	100.00
อำเภอเมือง	13	13.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอเนินมะปราง	8	8.00
อำเภอพรหมพิราม	7	7.00
อำเภอนครไทย	5	5.00
อำเภอวังทอง	41	41.00
อำเภอวัดโบสถ์	6	6.00
อำเภอชาติตระการ	8	8.00
อำเภอบางกระทุ่ม	6	6.00
อำเภอบางระกำ	6	6.00
ต่างจังหวัด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาขอใช้บริการ การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง	27	27.00
ปีละ 1 ครั้ง	25	25.00
ปีละ 2 – 5 ครั้ง	31	31.00
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	17	17.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาขอใช้บริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย โดยประมาณ ปีละ 2 – 5 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อรับบริการ
ในงาน การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น.	80	80.00
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 13.00 น. – 16.30 น.	27	27.00
วันหยุด (วันเสาร์และวันอาทิตย์) ช่วงเวลา (ระบุ)...	1	1.00
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ ช่วงเวลา (ระบุ)...	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงาน การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ในช่วงเวลา วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. - 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการให้บริการ
ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ช่องทางรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือจากหน่วยงานราชการ	50	50.00
ประชาสัมพันธ์จากช่องวิทยุ อบจ.พิษณุโลก	47	47.00
อื่น ๆ (ระบุ) ...	3	3.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการ ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ผ่านช่องทางการให้บริการ หนังสือจากหน่วยงานราชการ มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่การรับบริการ
งานการ งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

เขตพื้นที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอเมือง	21	21.00
อำเภอบางระกำ	6	6.00
อำเภอบางกระทุ่ม	6	6.00
อำเภอพรหมพิราม	7	7.00
อำเภอวังทอง	33	33.00

ตารางที่ 10 (ต่อ)

เขตพื้นที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอวัดโบสถ์	6	6.00
อำเภอเนินมะปราง	8	8.00
อำเภอนครไทย	5	5.00
อำเภอชาติตระการ	8	8.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ในเขตพื้นที่ อำเภอวังทอง มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากหน่วยงานภาครัฐ	23	23.00
จากหน่วยงานภาคเอกชน	2	2.00
ประชาชนทั่วไป	75	75.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการมาขอใช้บริการ ในแต่ละครั้ง จากศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	53	53.00
1-2 ชั่วโมง	40	40.00
3-4 ชั่วโมง	6	6.00
5 ชั่วโมง	1	1.00
มากกว่า 5 ชั่วโมง	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการขอรับบริการจากศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบ
สาธารณภัย แต่ละครั้งนาน น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบ สาธารณภัย

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม
งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	4.33	0.642	86.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.28	0.643	85.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร- ผู้ให้บริการ	4.42	0.654	88.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.651	87.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.33	0.649	86.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.35	0.648	86.87	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการช่วยเหลือ
ผู้ประสบสาธารณภัย ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.87
เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความ
พึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์คะแนน 8 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็น
ต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

- อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
ร้อยละ 88.40 ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.654)
- อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
ร้อยละ 87.33 ($\bar{x} = 4.37$, S.D.= 0.651)
- อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพ/ผลการให้บริการ
ร้อยละ 86.53 ($\bar{x} = 4.33$, S.D.= 0.649)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.36	0.595	87.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.31	0.631	86.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.31	0.677	86.20	มากที่สุด
4. การตีตราประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.28	0.653	85.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.36	0.674	87.20	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.33	0.620	86.60	มากที่สุด
รวม	4.33	0.642	86.50	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.50

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทาง
การให้บริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. จุดให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางบริการ ให้บริการที่ชัดเจน	4.24	0.638	84.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.22	0.629	84.40	มากที่สุด
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่อง รับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่าง เหมาะสม	4.39	0.634	87.80	มากที่สุด
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทาง การให้บริการ	4.29	0.624	85.80	มากที่สุด

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	4.26	0.691	85.20	มากที่สุด
รวม	4.28	0.643	85.60	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.60

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.39	0.665	87.80	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.42	0.654	88.40	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.40	0.636	88.00	มากที่สุด
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.44	0.656	88.80	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.45	0.657	89.00	มากที่สุด
รวม	4.42	0.654	88.40	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.40

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานบริการ สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.39	0.650	87.80	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.33	0.620	86.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.42	0.638	88.40	มากที่สุด
4. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.29	0.640	85.80	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการช่วยเหลือ เช่น เรือช่วยเหลือ , เครื่องสูบน้ำ , รถกู้ภัย , ระบบการผลิตน้ำประปา เป็นต้น	4.38	0.678	87.60	มากที่สุด
6. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ มีเอกสารเผยแพร่ การให้บริการขอศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย	4.39	0.680	87.80	มากที่สุด
รวม	4.37	0.651	87.33	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.33

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานบริการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. การให้บริการมีความพร้อม และมีแผนงานในการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี	4.27	0.664	85.40	มากที่สุด
2. มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน	4.34	0.670	86.80	มากที่สุด

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
3. มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและเก็บข้อมูลของงานไว้อย่างเป็นระบบ	4.37	0.614	87.40	มากที่สุด
รวม	4.33	0.649	86.53	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ ของงานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.53

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเข้าร่วม กิจกรรม ทำฝายกักเก็บน้ำ , ช่วยเหลือน้ำท่วม	20	20.00
ไม่เคยเข้าร่วม	80	80.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ โดยรับข้อมูลจาก...	99	99.00
หนังสือพิมพ์	1	1.00
วิทยุ	25	25.00

ตารางที่ 20 (ต่อ)

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โทรทัศน์	16	16.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	34	34.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	3	3.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	16	16.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	20	20.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	23	23.00
เพื่อน/คนรู้จัก	34	34.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	49	49.00
การประชุม/อบรม	9	9.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย	1	1.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 โดยรับข้อมูลจาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ประชาชนขาดแคลนน้ำใช้อุปโภค บริโภค และอยากให้ความช่วยเหลือเรื่องน้ำให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ควรเข้ามาช่วยเหลือเรื่องน้ำให้มากกว่าเดิม เช่น เดือนละ 1 - 3 ครั้ง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	21	21.00
มาก	60	60.00
ปานกลาง	16	16.00
น้อย	2	2.00
น้อยที่สุด	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับ มาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	86	86.00
ไม่มีช่องทาง	14	14.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	2	2.00

ตารางที่ 23 (ต่อ)

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยุ	24	24.00
โทรทัศน์	15	15.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	37	37.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	4	4.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	20	20.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	15	15.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	24	24.00
เพื่อน/คนรู้จัก	36	36.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	53	53.00
การทำประชาคม	6	6.00
การประชุม/อบรม	3	3.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 คือ โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	24	24.00
มาก	56	56.00
ปานกลาง	20	2.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	38	38.00
มาก	44	44.00

ตารางที่ 24 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	ปานกลาง	18	18.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ			
	มากที่สุด	31	31.00
	มาก	49	49.00
	ปานกลาง	20	20.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน			
	มากที่สุด	30	30.00
	มาก	46	46.00
	ปานกลาง	23	23.00
	น้อย	1	1.00
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ			
	มากที่สุด	2	2.00
	มาก	24	24.00
	ปานกลาง	26	26.00
	น้อย	23	23.00
	น้อยที่สุด	25	25.00
	รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มาก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ในประเด็น ความคุ้มค่า

และความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มาก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการ ในปี 2564 คือ โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	49	49.00
มาก	36	36.00
ปานกลาง	14	14.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	60	60.00
มาก	25	25.00
ปานกลาง	14	14.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	60	60.00
มาก	26	26.00
ปานกลาง	13	13.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน		
มากที่สุด	51	51.00
มาก	33	33.00
ปานกลาง	15	15.00

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ		
มากที่สุด	8	8.00
มาก	18	18.00
ปานกลาง	27	27.00
น้อย	17	17.00
น้อยที่สุด	30	30.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการด้านใดมากที่สุด

1. พัฒนาเรื่องน้ำอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำบาดาล ให้มีใช้ตลอดปีในทุกชุมชนและทุกหมู่บ้าน

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. เพิ่มปริมาณรถน้ำและเพิ่มการบริการรถน้ำให้มากขึ้น

ตอนที่ 2

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

หน่วยงาน : กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.00

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 29 ปี	17	17.00
30 – 39 ปี	32	32.00
40 – 49 ปี	37	37.00
50 – 59 ปี	11	11.00
60 ปี ขึ้นไป	3	3.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40 - 49 ปี มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	39	39.00
ลูกจ้างส่วนราชการ	3	3.00
ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ	-	-
รัฐวิสาหกิจ	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	46	46.00
พอบ้าน/แม่บ้าน	7	7.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	-	-
รับจ้างทั่วไป	4	4.00
ไม่ประกอบอาชีพ	1	1.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	3	3.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	15.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	20.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	23	23.00
ปริญญาตรี	39	39.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	-	-
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.00
5,000-10,000 บาท	16	16.00
10,001-15,000 บาท	47	47.00
15,001-20,000 บาท	22	22.00
มากกว่า 20,000 บาท	11	11.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	100	100.00
อำเภอเมืองพิษณุโลก	25	25.00
อำเภอชาติตระการ	2	2.00
อำเภอนครไทย	3	3.00
อำเภอเนินมะปราง	4	4.00
อำเภอบางกระทุ่ม	4	4.00
อำเภอบางระกำ	8	8.00
อำเภอพรหมพิราม	2	2.00
อำเภอวังทอง	4	4.00
อำเภอวัดโบสถ์	4	4.00
ไม่ระบุ	44	44.00
ต่างจังหวัด (ระบุ)...	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาขอใช้บริการ งานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง	85	85.00
ปีละ 1 ครั้ง	6	6.00
ปีละ 2 – 5 ครั้ง	7	7.00
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	2	2.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาขอใช้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม โดยประมาณ เดือนละ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00

ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการการให้บริการ
งานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาษีน้ำมัน	74	74.00
ภาษียาสูบ	8	8.00
ค่าธรรมเนียมโรงแรมฯ	18	18.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ในงานบริการ ภาษีน้ำมัน มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการให้บริการ
งานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ช่องทางรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	50	50.00
ศูนย์ประสานงานแผนประจำอำเภอ 9 อำเภอ	15	15.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ สถานประกอบการ	8	8.00
โอนเงินเข้าบัญชี อบจ.พิษณุโลก	19	19.00
ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและชำระที่ธนาคารกรุงไทย	11	11.00
อื่น ๆ (ระบุ) ...	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการ งานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ผ่านช่องทางการให้บริการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อรับบริการ
งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น.	67	67.00
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 13.00 น. – 16.30 น.	33	33.00
วันหยุด (วันเสาร์และวันอาทิตย์) ช่วงเวลา (ระบุ)...	-	-
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ ช่วงเวลา (ระบุ)...	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงาน การให้บริการงานจัดเก็บ
ภาษีและค่าธรรมเนียม ในช่วงเวลา วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. - 12.00 น. มากที่สุด จำนวน
67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่การรับบริการ
งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

เขตพื้นที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอเมืองพิษณุโลก	40	40.00
อำเภอบางระกำ	12	12.00
อำเภอบางกระทุ่ม	8	8.00
อำเภอพรหมพิราม	10	10.00
อำเภอวังทอง	10	10.00
อำเภอวัดโบสถ์	4	4.00
อำเภอเนินมะปราง	6	6.00
อำเภอนครไทย	5	5.00
อำเภอชาติตระการ	5	5.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการงานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและ
ค่าธรรมเนียม ในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการงานจัดเก็บภาษี
และค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม
งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	4.07	0.570	81.33	มาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.03	0.602	80.56	มาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร- ผู้ให้บริการ	4.21	0.604	84.16	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.620	79.86	มาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพ/ผลการให้บริการ	3.97	0.651	79.40	มาก
ภาพรวม	4.05	0.609	81.06	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บ
ภาษีและค่าธรรมเนียม ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.06 เกณฑ์
คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ
ไม่เกินร้อยละ 85 เกณฑ์คะแนน 7 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ
ได้ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 84.16 ($\bar{x} = 4.21$, S.D.= 0.604)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 81.33 ($\bar{x} = 4.07$, S.D.= 0.570)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละ 80.56 ($\bar{x} = 4.03$, S.D.= 0.602)

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.03	0.559	80.60	มาก
2. ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการในแต่ละ ขั้นตอน	4.05	0.500	81.00	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.13	0.597	82.60	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.12	0.591	82.40	มาก
5. การตีตราประทับหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาในการให้บริการ	4.00	0.620	80.00	มาก
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.07	0.555	81.40	มาก
รวม	4.07	0.570	81.33	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมความพึงพอใจต่อ
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก คิดเป็นร้อยละ 81.33

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทาง
การให้บริการ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. จุดให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางให้บริการ ที่ชัดเจน	3.98	0.635	79.60	มาก
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	3.96	0.585	79.20	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่อง รับบริการพร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่าง เหมาะสม	4.05	0.592	81.00	มาก

ตารางที่ 39 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ	4.13	0.580	82.60	มาก
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	4.02	0.619	80.40	มาก
รวม	4.03	0.602	80.56	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.56

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.13	0.614	82.60	มาก
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.21	0.608	84.20	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.22	0.561	84.40	มากที่สุด
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.18	0.593	83.60	มาก
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.30	0.644	86.00	มากที่สุด
รวม	4.21	0.604	84.16	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.16

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	3.90	0.611	78.00	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	3.95	0.626	79.00	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	3.97	0.594	79.40	มาก
4. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีเพียงพอ พร้อมใช้งาน	4.04	0.602	80.80	มาก
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี	4.08	0.614	81.60	มาก
6. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.04	0.665	80.80	มาก
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ มีคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม	3.97	0.627	79.40	มาก
รวม	3.99	0.620	79.86	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 79.86

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. การให้บริการมีความพร้อมและมีแผนงานในการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี	4.01	0.659	80.20	มาก
2. มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน	3.90	0.628	78.00	มาก
3. มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนและเก็บข้อมูลของงานไว้อย่างเป็นระบบ	4.00	0.667	80.00	มาก
รวม	3.97	0.651	79.40	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ ของงานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 79.40

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเข้าร่วม กิจกรรม	5	5.00
ไม่เคยเข้าร่วม	95	95.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ โดยรับข้อมูลจาก...	100	100.00
หนังสือพิมพ์	-	-
วิทยุ	1	1.00
โทรทัศน์	2	2.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	32	32.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	61	61.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	38	38.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	14	14.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	39	39.00
เพื่อน/คนรู้จัก	8	8.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	6	6.00
การประชุม/อบรม	2	2.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยรับข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

มีระยะทางไกล

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนาในการรับบริการ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	4	4.00
มาก	73	73.00
ปานกลาง	22	22.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับ มาก จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	88	88.00
ไม่มีช่องทาง	12	12.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	-	-
วิทยุ	1	1.00
โทรทัศน์	3	3.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	31	31.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	47	47.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	35	35.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	18	18.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	29	29.00
เพื่อน/คนรู้จัก	6	6.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	6	6.00
การทำประชาคม	1	1.00
การประชุม/อบรม	1	1.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ จาก สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 คือ โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	5	5.00
มาก	48	48.00
ปานกลาง	46	46.00
น้อย	1	1.00

ตารางที่ 48 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม			
	มากที่สุด	8	8.00
	มาก	53	53.00
	ปานกลาง	38	38.00
	น้อย	1	1.00
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ			
	มากที่สุด	10	10.00
	มาก	50	50.00
	ปานกลาง	38	38.00
	น้อย	2	2.00
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน			
	มากที่สุด	10	10.00
	มาก	45	45.00
	ปานกลาง	43	43.00
	น้อย	2	2.00
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ			
	มากที่สุด	5	5.00
	มาก	40	40.00
	ปานกลาง	47	47.00
	น้อย	8	8.00

ตารางที่ 48 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มาก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มาก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 คือ โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	7	7.00
มาก	51	51.00
ปานกลาง	41	41.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	7	7.00
มาก	58	58.00
ปานกลาง	34	34.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

ตารางที่ 49 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ			
	มากที่สุด	7	7.00
	มาก	49	49.00
	ปานกลาง	40	40.00
	น้อย	4	4.00
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน			
	มากที่สุด	5	5.00
	มาก	44	44.00
	ปานกลาง	49	49.00
	น้อย	2	2.00
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ			
	มากที่สุด	4	4.00
	มาก	32	32.00
	ปานกลาง	58	58.00
	น้อย	6	6.00
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มาก จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ
ด้านใดมากที่สุด

1. พัฒนาถนนและสร้างถนนภายในหมู่บ้าน เช่น การลาดยางหรือเทคอนกรีต

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ตอนที่ 3

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

หน่วยงาน : กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	48	48.00
หญิง	52	52.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.00

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	27	27.00
20 – 29 ปี	37	37.00
30 – 39 ปี	12	12.00
40 – 49 ปี	14	14.00
50 – 59 ปี	8	8.00
60 ปี ขึ้นไป	2	2.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20 - 29 ปี มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

ตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	58	58.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	8.00
ลูกจ้างส่วนราชการ	3	3.00
ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ	10	10.00
รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	8.00
พอบ้าน/แม่บ้าน	2	2.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	1	1.00
รับจ้างทั่วไป	3	3.00
ไม่ประกอบอาชีพ	4	4.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

ตารางที่ 53 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	4	4.00
ประถมศึกษา	4	4.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	13.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	15.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	19	19.00
ปริญญาตรี	38	38.00
สูงกว่าปริญญาตรี	7	7.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

ตารางที่ 54 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	21	21.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	29	29.00
5,000-10,000 บาท	21	21.00
10,001-15,000 บาท	7	7.00
15,001-20,000 บาท	14	14.00
มากกว่า 20,000 บาท	8	8.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

ตารางที่ 55 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	83	83.00
ต่างจังหวัด พิษณุโลก, เพชรบูรณ์	17	17.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00

ตารางที่ 56 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการสนามกีฬา จังหวัดพิษณุโลก

การเข้ามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นประจำทุกวัน	58	58.00
เป็นประจำทุกสัปดาห์	27	27.00
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	4	4.00
มากกว่า 10 ครั้ง/ปี	11	11.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาขอใช้บริการงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก เป็นประจำทุกวัน มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

ตารางที่ 57 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อรับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ช่วงเวลามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์		
ก่อนเวลา 08.00 น.	10	10.00
08.00 น. – 12.00 น.	6	6.00
12.01 น. – 16.30 น.	1	1.00
หลังเวลา 16.30 น. (17.00 น. , 18.00 น.)	55	55.00
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
ก่อนเวลา 08.00 น.	1	1.00

ตารางที่ 57 (ต่อ)

ช่วงเวลามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.00 น. – 12.00 น.	2	2.00
12.01 น. – 16.30 น.	-	-
หลังเวลา 16.30 น. (17.00 น. , 18.00 น.)	28	28.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ในช่วงเวลา วันจันทร์ – วันศุกร์ หลังเวลา 16.30 น. มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

ตารางที่ 58 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสนามที่ให้บริการ
งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ประเภทสนามที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สนามฟุตบอล	31	31.00
ลู่วิ่ง	7	7.00
โรงยิมฯ 2,500 ที่นั่ง	-	-
โรงยิมฯ 600 ที่นั่ง	4	4.00
สระว่ายน้ำ	41	41.00
สนามฟุตบอลหญ้าเทียม	7	7.00
สนามเปตอง	26	26.00
ลานเอนกประสงค์	14	14.00
สนามเทนนิส	5	5.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้บริการงานให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ในประเภทสนาม สระว่ายน้ำ มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

ตารางที่ 59 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดจังหวัดพิษณุโลก

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากหน่วยงานภาครัฐ	22	22.00
จากหน่วยงานภาคเอกชน	6	6.00
เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง	72	72.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ เข้ามาใช้บริการด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00

ตารางที่ 60 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการในแต่ละครั้ง งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	5	5.00
1-2 ชั่วโมง	53	53.00
3-4 ชั่วโมง	21	21.00
5 ชั่วโมง	13	13.00
มากกว่า 5 ชั่วโมง	8	8.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลกแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการ ให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.612	90.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.37	0.645	87.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร-ผู้ให้บริการ	4.48	0.590	89.68	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.578	88.17	มากที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.42	0.570	88.33	มากที่สุด
ภาพรวม	4.44	0.599	88.84	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.84 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์คะแนน 8 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 90.53 ($\bar{x} = 4.53$, S.D.= 0.612)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 89.68 ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.590)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 88.33 ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.570)

ตารางที่ 62 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.63	0.614	92.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการบริการ	4.58	0.622	91.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.58	0.589	91.60	มากที่สุด
4. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาในการให้บริการ	4.45	0.642	89.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.47	0.577	89.40	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.45	0.626	89.00	มากที่สุด
รวม	4.53	0.612	90.53	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อ
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจ
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.53

ตารางที่ 63 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทาง
การให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. จุดให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการ ให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสมกับการให้บริการ ประชาชน	4.39	0.650	87.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.36	0.644	87.20	มากที่สุด
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่อง รับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่าง เหมาะสม	4.32	0.680	86.40	มากที่สุด
4. มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในช่องทางการ ให้บริการ	4.37	0.677	87.40	มากที่สุด

ตารางที่ 63 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/ กล่องแสดงความคิดเห็นหรือแบบประเมินการ ให้บริการ	4.43	0.573	88.60	มากที่สุด
รวม	4.37	0.645	87.48	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.48

ตารางที่ 64 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/
บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่าง เหมาะสม	4.53	0.594	90.60	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.45	0.575	89.00	มากที่สุด
3. การให้บริการอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.52	0.594	90.40	มากที่สุด
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.45	0.575	89.00	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.47	0.611	89.40	มากที่สุด
รวม	4.48	0.590	89.68	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.68

ตารางที่ 65 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.44	0.574	88.80	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.49	0.541	89.80	มากที่สุด
3. ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.44	0.592	88.80	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ไฟฟ้า, เครื่องเสียง, สนาม ฯลฯ มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน	4.37	0.597	87.40	มากที่สุด
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี	4.38	0.599	87.60	มากที่สุด
6. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการมีเอกสารเผยแพร่ การให้บริการของงานบริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก	4.34	0.590	89.80	มากที่สุด
7. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.40	0.550	88.00	มากที่สุด
รวม	4.41	0.578	88.17	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.17

ตารางที่ 66 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. การให้บริการมีความพร้อม และมีแผนงานในการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี	4.41	0.621	88.20	มากที่สุด
2. มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน	4.40	0.550	88.00	มากที่สุด

ตารางที่ 66 (ต่อ)

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
3. มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนและเก็บข้อมูลของงานไว้อย่างเป็นระบบ	4.44	0.538	88.80	มากที่สุด
รวม	4.42	0.570	88.33	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.33

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 67 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเข้าร่วม กิจกรรม เดิน-วิ่ง	2	2.00
ไม่เคยเข้าร่วม	98	98.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00

ตารางที่ 68 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ โดยรับข้อมูลจาก...	99	99.00
หนังสือพิมพ์	5	5.00
วิทยุ	10	10.00
โทรทัศน์	11	11.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	64	64.00

ตารางที่ 68 (ต่อ)

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	6	6.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	12	12.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	6	6.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	15	15.00
เพื่อน/คนรู้จัก	19	19.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	1	1.00
การประชุม/อบรม	2	2.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย	1	1.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ ของงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 โดยได้รับ ข้อมูลจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนาในการรับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 69 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามี ส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	57	57.00
มาก	35	35.00
ปานกลาง	5	5.00

ตารางที่ 69 (ต่อ)

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	3	3.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

ตารางที่ 70 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	88	88.00
ไม่มีช่องทาง	12	12.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00

ตารางที่ 71 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	17	17.00
วิทยุ	10	10.00
โทรทัศน์	10	10.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	60	60.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	7	7.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	3	3.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	3	3.00

ตารางที่ 71 (ต่อ)

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	14	14.00
เพื่อน/คนรู้จัก	18	18.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	3	3.00
การทำประชาคม	-	-
การประชุม/อบรม	-	-
อื่น ๆ เสี่ยงตามสายของสนามกีฬา	1	1.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

ตารางที่ 72 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 คือ โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	63	63.00
มาก	33	33.00
ปานกลาง	4	4.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	55	55.00
มาก	42	42.00
ปานกลาง	3	3.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	53	53.00

ตารางที่ 72 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	มาก	43	43.00
	ปานกลาง	4	4.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน			
	มากที่สุด	50	50.00
	มาก	41	41.00
	ปานกลาง	8	8.00
	น้อย	1	1.00
	น้อยที่สุด	-	1
	รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ			
	มากที่สุด	36	36.00
	มาก	30	30.00
	ปานกลาง	22	22.00
	น้อย	3	3.00
	น้อยที่สุด	9	9.00
	รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

ตารางที่ 73 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการ
ในปี 2564 คือ โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	46	46.00
มาก	36	36.00
ปานกลาง	18	18.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	45	45.00
มาก	43	43.00
ปานกลาง	12	12.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	47	47.00
มาก	42	42.00
ปานกลาง	11	11.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน		
มากที่สุด	43	43.00
มาก	45	45.00
ปานกลาง	11	11.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

ตารางที่ 73 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ		
มากที่สุด	31	31.00
มาก	37	37.00
ปานกลาง	18	18.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	13	13.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ มาก จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการด้านใดมากที่สุด

1. พัฒนางานบริการให้รวดเร็วและดีขึ้นกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ตอนที่ 4

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัด
พิษณุโลก

หน่วยงาน : กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการด้านคุณภาพชีวิต
ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการด้าน
คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด
พิษณุโลก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 74 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	28	28.00
หญิง	72	72.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็น
ร้อยละ 72.00

ตารางที่ 75 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 ปี	-	-
50 – 59 ปี	5	5.00
60 – 69 ปี	30	30.00
70 – 79 ปี	41	41.00

ตารางที่ 75 (ต่อ)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
80 – 89 ปี	24	24.00
90 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 70 – 79 ปี มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

ตารางที่ 76 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ประกอบอาชีพ	21	21.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	2.00
ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ	41	41.00
รัฐวิสาหกิจ	-	-
ลูกจ้างส่วนราชการ	1	1.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	15	15.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	19	19.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	1	1.00
รับจ้างทั่วไป	-	-
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

ตารางที่ 77 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	3	3.00
ประถมศึกษา	25	25.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	22.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10	10.00

ตารางที่ 77 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	8	8.00
ปริญญาตรี	30	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 78 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	13	13.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	16	16.00
5,000-10,000 บาท	22	22.00
10,001-15,000 บาท	7	7.00
15,001-20,000 บาท	23	23.00
มากกว่า 20,000 บาท	19	19.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00

ตารางที่ 79 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	100	100.00
ต่างจังหวัด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 80 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาเข้าร่วมกิจกรรมโครงการ
จัดบริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง	29	29.00
ปีละ 1 ครั้ง	-	-
ปีละ 2 – 5 ครั้ง	14	14.00
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	56	56.00
อื่น ๆ ทุกครั้ง	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาเข้าร่วมกิจกรรมโครงการ จัดบริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ โดยประมาณ มากกว่า 5 ครั้ง/ปี มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00

ตารางที่ 81 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาเข้าร่วมกิจกรรม
โครงการ จัดบริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันอังคาร เวลา 08.00 น. – 15.00 น.	93	93.00
วันพฤหัสบดี เวลา 08.00 น. – 15.00 น.	86	86.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาเข้าร่วมกิจกรรมโครงการ จัดบริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ในช่วงเวลา วันอังคาร เวลา 08.00 น. – 15.00 น. มากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน ด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 82 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม
งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	4.61	0.505	92.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.58	0.552	91.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร- ผู้ให้บริการ	4.60	0.537	91.96	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.550	90.06	มากที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.63	0.505	92.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.58	0.530	91.67	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการด้าน
คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.67 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ
การให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน 9 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียด
ความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 92.53 ($\bar{x} = 4.63$, S.D.= 0.505)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 92.20 ($\bar{x} = 4.61$, S.D.= 0.505)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 91.96 ($\bar{x} = 4.60$, S.D.= 0.537)

ตารางที่ 83 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.64	0.503	92.80	มากที่สุด
2. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการในแต่ละขั้นตอน	4.62	0.488	92.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.62	0.488	92.40	มากที่สุด
4. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.56	0.519	91.20	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.61	0.530	92.20	มากที่สุด
รวม	4.61	0.505	92.20	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20

ตารางที่ 84 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทาง
การให้บริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วน
จังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. จุดให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางบริการที่ชัดเจน	4.63	0.525	92.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.59	0.570	91.80	มากที่สุด
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องทางบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.63	0.544	92.60	มากที่สุด

ตารางที่ 84 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ	4.53	0.559	90.60	มากที่สุด
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ดูรับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	4.52	0.559	90.40	มากที่สุด
รวม	4.58	0.551	91.60	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60

ตารางที่ 85 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.56	0.538	91.20	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.62	0.546	92.40	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.64	0.523	92.80	มากที่สุด
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.54	0.593	90.80	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.63	0.485	92.60	มากที่สุด
รวม	4.60	0.537	91.96	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.96

ตารางที่ 86 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานบริการ สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.44	0.574	88.80	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.49	0.559	89.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.56	0.556	91.20	มากที่สุด
4. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.49	0.541	89.80	มากที่สุด
5. อุปกรณ์และเครื่องมือ มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.53	0.559	90.60	มากที่สุด
6. อุปกรณ์และเครื่องมือ มีคุณภาพและมีความทันสมัย	4.52	0.502	90.40	มากที่สุด
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ มีเอกสารเผยแพร่การให้บริการของงานการจัดบริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ	4.49	0.559	89.80	มากที่สุด
รวม	4.50	0.550	90.06	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.06

ตารางที่ 87 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. การให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีความพร้อมและมีแผนงานในการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี	4.67	0.493	93.40	มากที่สุด
2. มีการพัฒนาคุณภาพการบริการของงานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกอย่างต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน	4.61	0.510	92.20	มากที่สุด
3. มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาและเก็บข้อมูลของกิจกรรม/โครงการไว้อย่างเป็นระบบ	4.60	0.512	92.00	มากที่สุด
รวม	4.63	0.505	92.53	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ ของงานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.53

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 88 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเข้าร่วม กิจกรรมพบปะผู้สูงอายุ, กิจกรรมทำความสะอาดพระราชวัง, กิจกรรมปลูกต้นไม้, กิจกรรมร่วมงานกฐิน ผ้าป่า, กิจกรรมฝึกอาชีพ, กิจกรรมศึกษาดูงาน	98	98.00

ตารางที่ 88 (ต่อ)

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเข้าร่วม	2	2.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00

ตารางที่ 89 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ โดยรับข้อมูลจาก...	100	100.00
หนังสือพิมพ์	11	11.00
วิทยุ	11	11.00
โทรทัศน์	12	12.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	64	64.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	17	17.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	34	34.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	14	14.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	68	68.00
เพื่อน/คนรู้จัก	66	66.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	27	27.00
การประชุม/อบรม	27	27.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	2	2.00
ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยรับข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

สถานที่ให้บริการไม่สะดวกในการเดินทาง รถตู้รับ-ส่งมาไม่ตรงเวลา เช่น กำหนดไว้ 08.30 น. – 09.00 น. แต่ออกเดินทางก่อนเวลา เช่น รถออกเวลา 08.20 น. ทำให้บางครั้งมาขึ้นรถไม่ทัน และผู้สูงอายุบางท่านไม่มีไลน์ การติดต่อสื่อสารไม่สะดวก

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ควรมีสถานที่ถาวร และกิจกรรมควรหลากหลาย ปรับปรุงด้านสถานที่ที่ใช้จัดกิจกรรมและจัดอบรม รถตู้รับ-ส่งควรมาตรงเวลาตามที่กำหนดไว้ อีกทั้งควรจัดกิจกรรมนอกสถานที่ให้ผู้สูงอายุบ้าง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 90 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	80	80.00
มาก	18	18.00
ปานกลาง	2	2.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับ มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ตารางที่ 91 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	99	99.00
ไม่มีช่องทาง	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00

ตารางที่ 92 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	13	13.00
วิทยุ	11	11.00
โทรทัศน์	14	14.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	56	56.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	15	15.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	45	45.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	11	11.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	73	73.00
เพื่อน/คนรู้จัก	65	65.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	28	28.00
การทำประชาคม	23	23.00
การประชุม/อบรม	8	8.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จาก เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00

ตารางที่ 93 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 คือ โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	74	74.00
มาก	26	26.00

ตารางที่ 93 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	ปานกลาง	-	-
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม			
	มากที่สุด	69	69.00
	มาก	31	31.00
	ปานกลาง	-	-
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ			
	มากที่สุด	68	68.00
	มาก	32	32.00
	ปานกลาง	-	-
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน			
	มากที่สุด	57	57.00
	มาก	42	42.00
	ปานกลาง	1	1.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ			
	มากที่สุด	3	3.00
	มาก	31	31.00
	ปานกลาง	43	43.00

ตารางที่ 93 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	8	8.00
น้อยที่สุด	15	15.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

ตารางที่ 94 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 คือ โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	62	62.00
มาก	38	38.00
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	67	67.00
มาก	33	33.00
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

ตารางที่ 94 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ			
	มากที่สุด	61	61.00
	มาก	38	38.00
	ปานกลาง	1	1.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน			
	มากที่สุด	55	55.00
	มาก	39	39.00
	ปานกลาง	6	6.00
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ			
	มากที่สุด	2	2.00
	มาก	29	29.00
	ปานกลาง	45	45.00
	น้อย	11	11.00
	น้อยที่สุด	13	13.00
	รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2564 โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

**ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ
ด้านใดมากที่สุด**

1. พัฒนาโครงการที่ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่
2. พัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. พัฒนาด้านศักยภาพของผู้สูงอายุ
4. พัฒนาโครงการส่งเสริมอาชีพการเกษตรแบบยั่งยืน
5. พัฒนาโครงการส่งเสริมด้านสุขภาพของประชาชน
6. พัฒนาและส่งเสริมด้านกิจกรรมทางวัฒนธรรม
7. พัฒนาด้านการกีฬา การศึกษา
8. พัฒนางานบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน
9. พัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. เพิ่มแหล่งน้ำการเกษตร เพื่อให้มีการทำเกษตรได้หลากหลาย
2. ควรมีการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั้ง 9 อำเภอ
3. จัดโครงการนำผู้สูงอายุไปต่างจังหวัด หรือจัดกิจกรรมนอกสถานที่
4. ควรดูแลเรื่องการจัดสรรงบประมาณและมีการตรวจสอบ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 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 งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

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

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัด พิษณุโลก เขต/อำเภอวังทอง มาใช้บริการงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ปีละ 3 – 5 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ผ่านช่องทางหนังสือจากหน่วยงาน โดยรับบริการ ในเขตพื้นที่อำเภอวังทอง มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ใช้เวลาในการขอใช้ บริการแต่ละครั้งนานน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 40 – 49 ปี ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้ โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัด พิษณุโลก มารับบริการจากงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเดือนละ 1 ครั้ง ในงานบริการการจัดเก็บ ภาษีน้ำมัน ผ่านช่องทางบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก

งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ย ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลกเป็นประจำทุกวัน ในวันจันทร์ – วันศุกร์ หลังเวลา 16.30 น. ประเภทสนามที่ใช้บริการ สระว่ายน้ำ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการในแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 70 – 79 ปี ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/ข้าราชการ บำนาญ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก เข้าร่วมกิจกรรมโครงการจัดบริการ ทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ มากกว่า 5 ครั้ง/ปี ในวันอังคาร เวลา 08.00 น. – 15.00 น. เป็นส่วนใหญ่

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.35 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.11 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 8 คะแนน ลำดับคะแนนความพึงพอใจ

ในแต่ละงานบริการ อันดับที่ 1 งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.67 (ค่าเฉลี่ย 4.58) อยู่ในระดับ 9 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการอันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ อันดับที่ 2 งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.84 (ค่าเฉลี่ย 4.44) อยู่ในระดับ 8 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการอันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อันดับที่ 3 งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.87 (ค่าเฉลี่ย 4.34) อยู่ในระดับ 8 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการอันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และอันดับที่ 4 งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.06 (ค่าเฉลี่ย 4.05) อยู่ในระดับ 7 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการอันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ

งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ประชาชนขาดแคลนน้ำใช้อุปโภค บริโภค และอยากให้ความช่วยเหลือเรื่องน้ำให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ควรเข้ามาช่วยเหลือเรื่องน้ำให้มากกว่าเดิม เช่น เดือนละ 1 – 3 ครั้ง

งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม สรุปภาพรวมคือ มีระยะทางไกล

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก สรุปภาพรวมได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการไม่สะดวกในการเดินทาง รถตู้รับ-ส่งมาไม่ตรงเวลา เช่น กำหนดไว้ 08.30 น. – 09.00 น. แต่ออกเดินทางก่อนเวลา เช่น รถออกเวลา 08.20 น. ทำให้บางครั้งมาขึ้นรถไม่ทัน และผู้สูงอายุบางท่านไม่มีไลน์ การติดต่อสื่อสารไม่สะดวก

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ควรมีสถานที่ถาวร และกิจกรรมควรหลากหลาย ปรับปรุงด้านสถานที่ที่ใช้จัดกิจกรรมและจัดอบรม รถตู้รับ-ส่งควรมาตรงเวลาตามที่กำหนดไว้ อีกทั้งควรจัดกิจกรรมนอกสถานที่ให้ผู้สูงอายุบ้าง

งานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของประชาชน รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เพื่อน/คนรู้จัก

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในปี 2564

โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมาก ในประเด็นความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็นความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก ในประเด็นความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นประโยชน์ ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็นความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการด้านใดมากที่สุด

1. พัฒนาเรื่องน้ำอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำบาดาลทุกชุมชนและทุกหมู่บ้าน ให้มีใช้ตลอดปี
2. พัฒนาถนนและสร้างถนนภายในหมู่บ้าน เช่น การลาดยางหรือเทคอนกรีต
3. พัฒนางานบริการให้รวดเร็วและดีขึ้นกว่าเดิม
4. พัฒนาโครงการที่ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่
5. พัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน
6. พัฒนาด้านศักยภาพของผู้สูงอายุ
7. พัฒนาโครงการส่งเสริมอาชีพการเกษตรแบบยั่งยืน
8. พัฒนาโครงการส่งเสริมด้านสุขภาพของประชาชน
9. พัฒนาและส่งเสริมด้านกิจกรรมทางวัฒนธรรม
10. พัฒนาด้านการศึกษา การศึกษา
11. พัฒนางานบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน
12. พัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. เพิ่มปริมาณรถน้ำและเพิ่มการบริการรถน้ำให้มากขึ้น
2. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
3. เพิ่มแหล่งน้ำการเกษตร เพื่อให้มีการทำเกษตรได้หลากหลาย
4. ควรมีการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั้ง 9 อำเภอ
5. จัดโครงการนำผู้สูงอายุไปต่างจังหวัด หรือจัดกิจกรรมนอกสถานที่
6. ควรดูแลเรื่องการจัดสรรงบประมาณและมีการตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

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

ข้อเสนอแนะในการสำรวจ ศึกษาและประเมินครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาและสำรวจความต้องการการให้บริการประชาชนในมิติอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้รับมาจัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจนและตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมการปกครอง. (2539). กฎหมายระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ. ส่วนท้องถิ่น
- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์ อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนการ. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- คำรณ สิริธนกกุล และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำพี่ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2563. นครพนม.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคนอง ว่างฝายแก้ว. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอมะเข่ จังหวัดพะเยา. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 7, 1 (มกราคม – เมษายน 2552): 105-145.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). *การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทศบาลนครปากเกร็ด, (2561). *แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559-2561) ของเทศบาลนครปากเกร็ด*. นนทบุรี.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). *การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ*. หนังสือที่ระลึกประจำปีเล่มที่ 10. กรุงเทพฯ: สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจิเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. จันทบุรี.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคล เฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขายะลา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2550). “กฎหมายรัฐธรรมนูญ หลักการใหม่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550”. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรพล เศรษฐบุตร และคณะ. (2562). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. เชียงใหม่.
- สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2564. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2561. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โสพิณ ปั่นกาญจนโต. (2550). การศึกษาการดำเนินงานกิจกรรมสหกรณ์โรงเรียนบ้านเหล่ากุ่มสว่างตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- อมร รักชาติ. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล และคณะ. (2541). ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: ดีไซร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนดดีไซน์.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จำภูพจน์. (2559). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559. อุบลราชธานี.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. ฝ่ายวิชาการ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อุทัยพรรณ สูดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book.
- 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.
- Gronroos, C. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*. 18(4), 36-44.
- 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.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management. 11th Edition*. Pearson Education.
- Locke, Edwin A.(1968). *Organizational Behavior and Human Performance*. Chicago : Rand McNally.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York : McGraw Hill.
- Shelley, Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Dowden, Hutchison.
- Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. Now York : Wiley and Sons Inc.
- Weber, Max. (1966), *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson& Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The free press.

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก



รายงานการวิจัย
เรื่อง

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
หน่วยงาน : กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถามจะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ
“การให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ”
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ
“การให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ”
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง (กรุณาตอบครบทุกข้อ)

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 50 ปี 50 – 59 ปี 60 – 69 ปี
 70 – 79 ปี 80 – 89 ปี 90 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- ไม่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ
 รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างส่วนราชการ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 พ่อบ้าน/แม่บ้าน เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง รับจ้างทั่วไป
 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
- อำเภอเมืองพิษณุโลก อำเภอบางระกำ อำเภอบางกระทุ่ม
- อำเภอพรหมพิราม อำเภอวังทอง อำเภอวัดโบสถ์
- อำเภอเนินมะปราง อำเภอนครไทย อำเภอชาติตระการ
- ต่างจังหวัด (ระบุ)

7. โดยเฉลี่ยท่านมาเข้าร่วมกิจกรรมโครงการ จัดบริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ บ่อยเพียงใด

- เดือนละ 1 ครั้ง
- ปีละ 1 ครั้ง
- ปีละ 2 – 5 ครั้ง
- มากกว่า 5 ครั้ง / ปี
- อื่น ๆ (ระบุ)

8. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาเข้าร่วมกิจกรรมโครงการ จัดบริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ

- วันอังคาร เวลา 08:00 น. – 15.00 น. วันพฤหัสบดี เวลา 08:00 น. – 15.00 น.
- อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก”

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องด้านขวามือของรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง และกรุณาตอบครบทุกข้อ

คำถาม จากการทำท่านเคยเข้ารับบริการในงานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการในแต่ละขั้นตอน					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. จุดที่ให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็นหรือแบบประเมินการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. การให้บริการอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ กระจือร้อรับเต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานบริการ สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
4. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5. อุปกรณ์และเครื่องมือ มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. อุปกรณ์และเครื่องมือ มีคุณภาพและมีความทันสมัย					
7. มีสื่อ เอกสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก					
1. การให้บริการ มีความพร้อม และมีแผนงานในการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี					
2. มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน					
3. มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหา และเก็บข้อมูลของกิจกรรม/โครงการ ไว้อย่างเป็นระบบ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน “การให้บริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ หรือไม่

- เคยเข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ หรือไม่

- ทราบ โดยรับทราบข้อมูลจาก (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/ผู้แทนหน่วยงานต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> การประชุม/อบรม | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
- ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย.....

3. ปัญหาในการรับบริการจากหน่วยบริการ “งานการให้บริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ”

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานการให้บริการทางสังคมผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ”

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

มีช่องทาง ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใดบ้าง (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. 2564 คือ **โครงการการจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลอันตราย** 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. 2564 คือ **โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชน เพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก** 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. 2564

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

หน่วยงาน : กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถามจะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ

“การให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ

“การให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม”

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/ข้าราชการบำนาญ รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 พ่อบ้าน/แม่บ้าน เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง รับจ้างทั่วไป
 ไม่ประกอบอาชีพ 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. โดยเฉลี่ยท่านมารับบริการจากงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บ่อยเพียงใด

- เดือนละ 1 ครั้ง
- ปีละ 1 ครั้ง
- ปีละ 2 – 5 ครั้ง
- มากกว่า 5 ครั้ง / ปี
- อื่น ๆ (ระบุ)

8. ท่านมารับบริการในงานใด ของงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

- ภาษีน้ำมัน
- ภาษียาสูบ
- ค่าธรรมเนียมโรงแรมฯ
- อื่นๆ (ระบุ).....

9. ท่านรับบริการผ่านช่องทางการบริการใด ของงานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

- กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
- ศูนย์ประสานงานแผนประจำอำเภอ 9 อำเภอ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ สถานประกอบการ
- โอนเงินเข้าบัญชี อบจ.พิษณุโลก
- ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและชำระที่ธนาคารกรุงไทย
- อื่นๆ (ระบุ).....

10. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อ เพื่อขอรับบริการในงานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

- วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08:30 น. – 12.00 น.
- วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 13:00 น. – 16.30 น.
- ในวันหยุด/นอกเวลาราชการ ช่วงเวลา (ระบุ)
- ในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ช่วงเวลา (ระบุ)

11. ท่านได้รับบริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม 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 |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือของรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง และกรุณาตอบครบทุกข้อ

คำถาม จากการศึกษาเคยเข้ารับบริการในงานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการในแต่ละขั้นตอน					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. การตีตราประทับหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. จุดที่ให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบาย ขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบาย ได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. การให้บริการอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานบริการ สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
4. อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, อุปกรณ์ในการทำงาน เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ พร้อมใช้งาน					
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี					
6. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ มีคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ของงานการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม					
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม					
1. การให้บริการมีความพร้อมและมีแผนงานในการดำเนินงานเพื่อให้บริการ ประชาชนได้เป็นอย่างดี					
2. มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์ ต่อประชาชน					
3. มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชน และเก็บข้อมูลของงานไว้อย่างเป็นระบบ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “การให้บริการงานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม หรือไม่

- เคยเข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม 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 “งานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม”

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

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม”

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

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

มีช่องทาง

ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใดบ้าง (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. 2564 คือ โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย 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. 2564 คือ โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

5.1 ความโดดเด่นของโครงการ

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

5.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

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

5.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

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

5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

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

5.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

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

6. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก





แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

หน่วยงาน : กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถามจะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ

“การให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ

“การให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย”

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/ข้าราชการบำนาญ

รัฐวิสาหกิจ

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

พ่อบ้าน/แม่บ้าน

เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง

รับจ้างทั่วไป

ไม่ประกอบอาชีพ

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. โดยเฉลี่ยท่านมาขอใช้บริการ การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย บ่อยเพียงใด

- เดือนละ 1 ครั้ง
- ปีละ 1 ครั้ง
- ปีละ 2 – 5 ครั้ง
- มากกว่า 5 ครั้ง / ปี
- อื่น ๆ (ระบุ)

8. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อ เพื่อขอรับบริการในงาน การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

- วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08:30 น. – 12.00 น.
- วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 13:00 น. – 16.30 น.
- ในวันหยุด (วันเสาร์และวันอาทิตย์) ช่วงเวลา (ระบุ)
- ในวันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ ช่วงเวลา (ระบุ)

9. ท่านใช้บริการ ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ผ่านช่องทางการให้บริการใด

- หนังสือจากหน่วยงานราชการ
- ประชาสัมพันธ์จากช่องวิทยุ อบจ.พิษณุโลก
- อื่น ๆ (ระบุ)

10. ท่านได้รับการ งานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย 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 |

11. ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใด

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

12. ระยะเวลาในการมาขอใช้บริการ การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย จากศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ในแต่ละครั้งใช้เวลานานเท่าใด

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือของรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง และกรุณาตอบครบทุกข้อ

คำถาม จากการศึกษาที่ท่านเคยเข้ารับบริการในงานการให้บริการการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การตีพิมพ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. จุดที่ให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. การให้บริการอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ กระจ่างหรือร้อนเต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานบริการ สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
4. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5. ความเพียงพอของอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้การช่วยเหลือ เช่น เรือช่วยเหลือ , เครื่องสูบน้ำ, รถกู้ภัย , ระบบการผลิตน้ำประปา เป็นต้น					
6. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ มีเอกสารเผยแพร่ การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย					
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย					
1. การให้บริการ งานการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย มีความพร้อม และมีแผนงานในการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี					
2. มีการพัฒนาคุณภาพการบริการของงานการช่วยเหลือผู้ประสบ- สาธารณภัย อย่างต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน					
3. มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเก็บข้อมูลของงานไว้อย่างเป็นระบบ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย หรือไม่

- เคยเข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย 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 “งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย”

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

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย”

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

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

มีช่องทาง

ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใดบ้าง (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. 2564 คือ โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย 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. 2564 คือ โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

5.1 ความโดดเด่นของโครงการ

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

5.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

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

5.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

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

5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

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

5.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

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

6. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก





แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

หน่วยงาน : กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถามจะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ
“การให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ
“การให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

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/ข้าราชการบำนาญ รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 พ่อบ้าน/แม่บ้าน เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง รับจ้างทั่วไป
 ไม่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ (ระบุ)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

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

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ไม่มีรายได้

10,001 - 15,000 บาท

ต่ำกว่า 5,000 บาท

15,001 - 20,000 บาท

5,000 – 10,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท

6. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด

จังหวัดพิษณุโลก เขต/อำเภอ.....

ต่างจังหวัด (ระบุ)

7. โดยเฉลี่ยท่านมาใช้บริการ สนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก บ่อยเพียงใด

เป็นประจำทุกวัน

มากกว่า 10 ครั้ง/ปี

เป็นประจำทุกสัปดาห์

อื่น ๆ (ระบุ)ครั้ง/.....

มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน

8. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการ งานให้บริการ สนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

วันจันทร์ – วันศุกร์

ช่วงเวลา ก่อนเวลา 08.00 น.

08:00 น.–12:00 น.

12:01 น.–16:30 น.

หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ).....

วันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์

ช่วงเวลา ก่อนเวลา 08.00 น.

08:00 น.–12:00 น.

12:01 น.–16:30 น.

หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ).....

10. ท่านมารับบริการงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ประเภทใด ในสนามที่ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สนามฟุตบอล

โรงยิมฯ 600 ที่นั่ง

สนามเปตอง

อื่นๆ (ระบุ).....

ลู่กรีฑา

สระว่ายน้ำ

ลานเอนกประสงค์

โรงยิมฯ 2,500 ที่นั่ง

สนามฟุตบอลหญ้าเทียม

สนามเทนนิส

9. ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ในกลุ่มใด

จากหน่วยงานภาครัฐ

เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง

จากหน่วยงานภาคเอกชน

อื่นๆ (ระบุ).....

10. ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ในแต่ละครั้งใช้เวลานานเท่าใด

น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

5 ชั่วโมง

1-2 ชั่วโมง

มากกว่า 5 ชั่วโมง

3-4 ชั่วโมง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือของรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง และกรุณาตอบครบทุกข้อ

คำถาม จากการศึกษาที่ท่านเคยเข้ารับบริการในงานการให้บริการ สนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. จุดที่ให้บริการสังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการ พร้อมอธิบาย ขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบาย ได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. การให้บริการอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ไฟฟ้า, เครื่องเสียง, สนาม ฯลฯ มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน					
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี					
6. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ มีเอกสารเผยแพร่ การให้บริการของงานบริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก					
7. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก					
1. การให้บริการ มีความพร้อม และมีแผนงานในการดำเนินงาน เพื่อให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี					
2. มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์ ต่อประชาชน					
3. มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชน และเก็บข้อมูลของงานไว้อย่างเป็นระบบ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก หรือไม่

- เคยเข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก 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 “งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

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

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

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

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

มีช่องทาง

ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใดบ้าง (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. 2564 คือ โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย 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. 2564 คือ โครงการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทย ในจังหวัดพิษณุโลก ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

5.1 ความโดดเด่นของโครงการ

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

5.2 ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

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

5.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

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

5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

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

5.5 ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

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

6. ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

