

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก รายงานผลการสำเร็จความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ต่อไป

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ได้รับความไว้วางใจจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นผู้วิจัย ศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณภาพการพัฒนาองค์กร เกิดความร่วมมือในการให้บริการทางวิชาการกับท้องถิ่น

ทั้งนี้คณะผู้สำรวจขอขอบคุณ ผู้บริหาร บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก และประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูล รวมทั้งผู้สนับสนุนและช่วยเหลือทุกท่านที่ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จ และมีความสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
2561

หัวข้อวิจัย	การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
ผู้ดำเนินการวิจัย	นางสาวรติญา นนธิราช นางสาวปณณช บัญชานิตยกาล นางกาญจนา ศรีนวล
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
ปี พ.ศ.	2561

บทคัดย่อ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการหอประชุม บึงราชนก งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก แบ่งจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมีดังนี้

งานกาารให้บริการหอประชุมบึงราชนก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ ข้าราชการ ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการหอประชุมบึงราชนกตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 โดยประมาณ 1 ครั้ง ติดต่อกับบริการทางโทรศัพท์ทงกโรงพยาบาลธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (0-5524-7411-12) ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 น. – 12.00 น.

งานกาารให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20 – 29 ปี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก เข้ามาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลกด้วยตนเอง ประเภทสนามที่ใช้บริการ สนามฟุตบอล มาใช้บริการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 โดยประมาณ 1 – 10 ครั้ง ในวันจันทร์ – ศุกร์ หลังเวลา 16.30 น. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญเป็นเพศชาย อายุ 40 – 49 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลยงสวด/บรมง ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการในหน่วยงานนี้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 โดยประมาณ 1 – 10 ครั้ง ในเขตพื้นที่บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมืองพิษณุโลก ในส่วนงานบริการห้องประชุม ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 น. – 12.00 น.

งานกาารให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 โดยประมาณ 1 ครั้ง ในงานบริการงานค่าธรรมเนียมโรงแรม ผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ สถานประกอบการ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 น. – 12.00 น.

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.99 ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ 79.78 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 6 คะแนน ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ

อันดับที่ 1 งานกาารให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 81.48 (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับ 7 คะแนน

อันดับที่ 2 งานกาารให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และห้องสมุด ร้อยละ 80.90 (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับ 7 คะแนน

อันดับที่ 3 งานกาารให้บริการหอประชุมบึงราชนก ร้อยละ 80.73 (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับ 7 คะแนน

และอันดับที่ 4 งานกาารให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 76.02 (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับ 6 คะแนน

พิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกาารให้บริการ หอประชุมบึงราชชนก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.73 (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกาารให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 76.02 (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกาารให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดและห้องสมุด ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.90 (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกาารให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ภาพรวม ระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.48 (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานกาารให้บริการ หอประชุมบึงราชชนก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการ ได้รับทราบ ข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก การประชุม/อบรม มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานกาารให้บริการหอประชุมบึงราชชนก

ป้ายบอกทางมีขนาดเล็กเกินไป เก้าอี้ไม่เพียงพอหากมีการจัดประชุมรวมทุกอำเภอ เครื่องปรับอากาศไม่เย็นและห้องน้ำอยู่ไกล

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานกาารให้บริการหอประชุมบึงราชชนก

1. ควรมีป้ายบอกโครงการที่เข้าอบรมบริเวณทางเข้าหรือบริเวณที่จอดรถให้มีขนาดใหญ่และชัดเจน
2. ควรจัดเก้าอี้ให้เพียงพอตามจำนวนคนแต่ละอำเภอพร้อมมีป้ายติดให้ชัดเจน
3. ควรจัดถังขยะไว้บริเวณหน้าหอประชุมให้มากขึ้นกว่าเดิม

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการ ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

สถานที่และสนามเก่าและชำรุด ห้องน้ำไม่สะอาด สนามปิดเร็ว ไฟส่องสว่างไม่ถึงทั่วถึง อุปกรณ์บางอย่างไม่พร้อมใช้งาน ไม่มีสถานที่ขายน้ำดื่มให้ผู้ที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

1. ควรซ่อมแซมอุปกรณ์ หรือจัดซื้อใหม่ให้พร้อมใช้งานและมีเพียงพอกับการเข้ารับบริการ
2. ควรปรับปรุงสนามกีฬาให้ดีขึ้น เช่น สนาม ลู่วิ่ง โรงยิม สภาพแวดล้อมเพิ่มถึงขยะ และจัดให้มีที่ร่มมากขึ้น มีสถานที่จอดรถที่ร่มรื่น
3. ควรติดไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติม และขยายเวลาปิดในช่วงเย็น เนื่องจากช่วงเวลากลางวันอากาศยังร้อนอยู่จึงยังไม่สามารถเข้ามาใช้บริการได้
4. ควรมีการบำรุงรักษาสนามเทนนิส เช่น รั้ว ตาข่าย ไม่มีผ้าบังตา พื้นสนามควรมีคนกวาดใบไม้ ควรจัดหาคนมารีดน้ำฝนเวลาพื้นเปียก
5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่ในส่วนสนามกีฬาทั้งอาคารที่ทรุดโทรม บริเวณสนาม ตลอดจนजनलानของเล่นเด็กที่ชำรุด ซึ่งเป็นอันตรายต่อเด็ก ๆ มาก
6. องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรบริหารจัดการสนามกีฬากลางให้มีมาตรฐานในทุกด้าน เพราะจังหวัดพิษณุโลกถือเป็นจังหวัดใหญ่ที่มีโอกาสเป็นเจ้าภาพในหลาย ๆ กิจกรรมอยู่บ่อยครั้ง ทั้งนี้เพื่อชื่อเสียงของจังหวัดพิษณุโลกสืบไป
7. ควรพัฒนาบุคลากร หรือจัดเพิ่มบุคลากร เพื่อมาชี้แจงและตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งาน
8. ควรจัดกิจกรรมเพื่อโปรโมทสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก เช่น จัดงานวิ่งมินิมาราธอน หรือกีฬาชนิดอื่น ๆ
9. สนามเทนนิสช่วงเวลาหน้าร้อนควรขยายเวลาปิดเป็นประมาณ 20.30-21.00 น. เนื่องจากช่วงเวลา 16.00-17.30 น. อากาศยังร้อนมากไม่เหมาะกับการเล่นกีฬาประเภทนี้
10. สระว่ายน้ำควรมีที่อาบน้ำก่อนลงสระ ตรงภายนอกเป็นจุดอาบน้ำเหมือนสระว่ายน้ำที่อื่น
11. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยง เช่น หอพักนักเรียน โรงเรียนกีฬา อาคารเรียน

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการ ศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการ ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และห้องสมุด

ห้องสมุดมีหนังสือไม่หลากหลาย คอมพิวเตอร์ในห้องอินเทอร์เน็ตบางเครื่อง ไม่สามารถใช้งานได้ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการรับบริการ และปิดก่อนเวลา ห้องน้ำไม่สะอาด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

งานบริการห้องอินเทอร์เน็ตควรเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นรุ่นใหม่กว่าเดิม เพิ่มบริการดูหนัง ฟังเพลง ห้องสมุดควรเพิ่มหนังสือให้หลากหลายและมากกว่านี้ ปรับปรุงเครื่องเสียง ในห้องประชุมและพัฒนาทัศนียภาพสิ่งแวดล้อมให้ดูร่มรื่น สะอาด

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่เคยมีโอกาสร่วมกิจกรรม หรือโครงการ ได้รับทราบ ข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

เนื่องจากเศรษฐกิจไม่ดีจึงมีผลกระทบต่อสถานประกอบการ ทำให้ไม่มีผลกำไร บางเดือนขาดทุน จึงอยากให้ช่วยเลื่อนการเก็บภาษีเป็นแบบ 2-3 เดือน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

1. แบบฟอร์มควรมีให้กับสถานประกอบการอย่างพอเพียง และเตรียมเงินทอน มาให้พร้อม

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดช่วยลดหย่อนสถานประกอบการในการเก็บภาษี ตามที่ได้กำไรหรือขาดทุนจริง

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ พัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับ มาก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรม จาก การประชุม/อบรม ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในปี 2561

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำ สาธารณะภายในอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทองและอำเภอเนินมะปราง (โครงการพัฒนาแหล่งน้ำคลองสะอาด ปรากฏจากวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อ โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการด้านใดมากที่สุด

1. พัฒนาและให้ความสำคัญด้านการศึกษา ควรสนับสนุนการศึกษาตามโรงเรียนที่ด้อยโอกาส
2. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางธรรมชาติที่สามารถเรียนรู้ได้ตลอดทั้งปี
3. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของเด็กและเยาวชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง
4. ส่งเสริมกิจกรรมครอบครัวเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว
5. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และส่งเสริมสุขภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น
6. พัฒนาภูมิทัศน์บริเวณทางเข้าที่บึงราชนก ให้สวยงาม และนำเข้าใช้บริการ
7. พัฒนาด้านความเป็นอยู่ของประชาชนในหมู่บ้าน ให้เข้าถึงบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
8. สร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนภายในจังหวัด ในการบริหารจัดการตามภารกิจ/หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกให้มากที่สุด เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนแม่บท แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของจังหวัดทุกภาคส่วนและความต้องการของประชาชนในจังหวัด

9. ส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีที่ควรอนุรักษ์ไว้
10. พัฒนาความต้องการพื้นฐานของประชาชน ให้ทั่วถึงและเป็นธรรม
11. ควรมีแหล่งเรียนรู้ที่ให้ประโยชน์ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและทำกิจกรรมร่วมกัน
12. พัฒนาแหล่งน้ำ การบริหารจัดการต้นน้ำ ฝายชะลอน้ำ ระบบน้ำทำการเกษตร จัดหาหอกระจายข่าวและเพิ่มเครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในหมู่บ้าน
13. ด้านสาธารณสุข ถนน และท่อระบายน้ำ

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ควรมีการประชุมสัมพันธ์โครงการตามหน่วยงานให้มากกว่านี้
2. การจัดงานประเพณีวันสงกรานต์ ควรนำผู้สูงอายุแต่ละอำเภอมารวมกัน และจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกสนุกสนาน
3. รับฟังความคิดเห็นประชาชน เปิดโอกาสให้เสนอโครงการความต้องการของประชาชน
4. อยากให้มีช่องทางารร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่ชัดเจน สะดวกและเป็นมิตรมากกว่านี้ ปัจจุบันมักถูกเพิกเฉยหรือบอกปิดโดยอ้างว่าต้องเขียนเป็นหนังสือมา
5. ควรมีการประชุมสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น บ่อยขึ้น และหลายช่องทางมากขึ้น
6. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเห็นความสำคัญเรื่องการประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว เสียตามสาย ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการมากขึ้น
7. ควรแจกเอกสาร ใบปลิว ให้ประชาชนตามสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อเอาไว้อ่านและทำความเข้าใจกับ อบจ.มากขึ้นอยู่ตลอดเวลา
8. ควรมีการสำรวจและจัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึงสำหรับการพัฒนาชุมชนและถนนที่ชำรุด
9. ควรให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมโครงการได้จริง

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
คำถามเพื่อการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	7
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	31
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ	32
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ	36
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	39
แนวคิดเกี่ยวกับให้บริการประชาชนภาครัฐ	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
กรอบแนวคิดในการวิจัย	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55

การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	59

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก	60
ตอนที่ 2 งานการให้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดพิษณุโลก	75
ตอนที่ 3 งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และห้องสมุด	90
ตอนที่ 4 งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	105

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล	119
ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย	124
ข้อเสนอแนะในการสำรวจ ศึกษาและประเมินครั้งต่อไป	124

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก
กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด
กองแผนและงบประมาณ

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ล้วนก่อให้เกิดการปฏิบัติในหลาย ๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้น จะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพการให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิทั้งพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการในงานต่าง ๆ ของภาครัฐ ต่อมา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภค ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น โดยภายใต้กรอบแนวการปฏิรูประบบราชการ ได้มีการปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญคือ บทบาทภารกิจ และวิธีการบริหารบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด (เทศบาลตำบลเวียงคำ จังหวัดเชียงราย, 2555)

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิ มีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุน ผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีใครจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่ากับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เอง ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการ

แก้ไขปัญหาคงตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมืองการปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป

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

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ และยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ซึ่งในปัจจุบัน กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไว้ โดยจะต้องปฏิบัติเพื่อผลประโยชน์หลักของประเทศชาติไว้มากมาย จำเป็นจะต้องมีกลไกในการกระตุ้นให้ส่วนราชการตระหนักถึงการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้ลุล่วงตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดิน ว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น การดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ จึงจำเป็นต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ตกลงให้สถาบันที่เป็นกลางคือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ทำการวิจัยเพื่อศึกษา สืบค้นความคิดเห็นและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในหัวข้อเรื่อง “การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการหอประชุม บึงราชนก งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญคือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาคุณภาพ และนำข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนกก งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด และ งานการให้บริการจัดเก็บรายได้

2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการชุดลอกคูคลองหนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทอง และอำเภอเนินมะปราง (โครงการพัฒนาแหล่งน้ำคลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) และ โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

3. เพื่อรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

4. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและสำรวจ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่

1. งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนกก หน่วยงาน กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก หน่วยงาน กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3. งานการให้บริการศูนย์ประสานงานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด หน่วยงาน กองแผนและงบประมาณ

4. งานการให้บริการจัดเก็บรายได้ หน่วยงาน กองคลัง

โดยกำหนดกรอบงานที่จะสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

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

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางาน ช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- ระดับความสำเร็จของโครงการดีเด่นตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลองหนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทอง และอำเภอเนินมะปราง และโครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในประเด็นสำคัญคือ

1. ความโดดเด่นของโครงการ
2. ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม
3. ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ
4. การมีส่วนร่วมของประชาชน
5. ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

- ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นจำนวน 500 ตัวอย่าง

คำถามเพื่อการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 เป็นต้นมาท่านมา

รับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ท่านมารับบริการในงานใดของงานการให้บริการ ท่านมารับบริการผ่านช่องทางบริการใดของงานการให้บริการ และช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อเพื่อรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
- 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

- ข้อมูลความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะ ภายในเขตอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทอง และอำเภอนิคมบ่อแก้ว

- ข้อมูลความคิดเห็นต่อโครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

- ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ/กิจกรรม/โครงการ ด้านใดมากที่สุด

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความพอใจ ความรู้สึกที่รับรู้ได้และตรงกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

การปฏิบัติราชการ หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายการปฏิบัติราชการในระดับองค์กรระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน โดยผ่านกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจน

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

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากหน่วยงาน เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกทั้งที่มารับบริการในหน่วยงานภายในและผู้ที่เคยได้รับการบริการในการออกไปให้บริการภายนอก หรือการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ภายในชุมชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

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

ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกได้เห็นความสำคัญถึงผลที่ได้รับจากการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 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.2561 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์การแทนประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้นโดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้น ยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้นจนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบบริหารราชการในส่วนจังหวัดของกระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฯ นี้ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัดไม่ผู้จะได้ผลตามความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มี

ประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้นตามภูมิภาค ต่อมาได้มีการประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งเมื่อสภาจังหวัดแปรสภาพมาเป็นสภาการปกครองท้องถิ่น 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 ยังมิได้มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น 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. แบ่งสรรเงินทุนอุดหนุนของรัฐบาลระหว่างบรรดาเทศบาลในจังหวัด
3. เสนอข้อแนะนำและให้คำปรึกษาต่อคณะกรรมการจังหวัดในกิจการจังหวัดดังต่อไปนี้
 - ก. การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน
 - ข. การประถมศึกษาและอาชีวศึกษา
 - ค. การป้องกันโรคการบำบัดโรคการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล
 - ง. การจัดให้มีและบำรุงทางบกทางน้ำ
 - จ. การกลีกรรมและการขนส่ง
 - ฉ. การเก็บภาษีอากรโดยตรงซึ่งจะเป็นรายได้ส่วนจังหวัด

ข. 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 และเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ในเขตของตน โดยได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาลคณะกรรมการสุขภาพสภาจังหวัดหรือสภาตำบลที่เกี่ยวข้องนั้น และได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแล้วด้วย

ในปี พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 114 ตอนที่ 62 กาลงวันที่ 31 ตุลาคม 2540 โดยใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2540 เป็นต้นมา พระราชบัญญัติดังกล่าวเป็นกฎหมายที่กล่าวถึงระเบียบวิธีการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นแทนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 สำหรับเหตุผลของการใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้อาจพิจารณาได้จากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติซึ่งระบุว่า “โดยที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่รับผิดชอบในพื้นที่ทั้งจังหวัดที่อยู่นอกเขตสุขภาพและเทศบาลเมื่อได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในกรณีสมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกัน 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 จึงถูกกำหนดให้มีเนื้อหา

และทิศทางที่สอดคล้องกันกับความต้องการ และแนวทางการแก้ไขปัญหาของประชาชนในจังหวัด พิษณุโลก โดยมีกรอบแห่งอำนาจ หน้าที่ และภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นกลไกกำหนด ทิศทาง ดังนี้

- พัฒนาด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก และการ เสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายทุกภาคส่วน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- พัฒนาด้านการจัดการศึกษา การส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- พัฒนาด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน
- พัฒนาด้านสังคม การส่งเสริมคุณภาพชีวิต และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- พัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน
- พัฒนาด้านการคมนาคมขนส่ง และการผังเมือง เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน
- พัฒนาด้านการจัดการระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และแหล่งน้ำ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก ให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเสริมสนับสนุนเครือข่าย ทุกภาคส่วนให้เกิด ความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในการทำงาน
- เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและการวิจัยของประชาชนทุกระดับอย่างทั่วถึงและมี มาตรฐาน ซึ่งจะเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- เพื่อส่งเสริมและการปลูกฝังให้ประชาชนมีคุณธรรม จริยธรรม มีความตระหนัก ในบทบาทหน้าที่ของพลเมืองดี และอนุรักษ์สืบสานศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
- เพื่อให้ประชาชนได้รับการพัฒนาอาชีพ มีการพัฒนาเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์และมีรายได้ มากขึ้น
- เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยว และการบริการ อย่างต่อเนื่อง

- เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ และสามารถนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำรงชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้เกิดความยั่งยืน และได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการคมนาคมขนส่งให้มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ซึ่งจะเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- เพื่อพัฒนาการจัดการผังเมืองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขโรค สาธารณูปการ และแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตรให้เพียงพอต่อการใช้ประโยชน์ของประชาชน ซึ่งจะเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1 ด้านการบริหารจัดการที่ดีและเสริมสร้างเครือข่ายทุกภาคส่วน ประกอบด้วย 7 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถการทำงานของบุคลากร ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
3. จัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนาอาคาร 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 และการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ทุกด้าน 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 รวมทั้งการจัดการการศึกษาทุกช่วงวัย ทุกระดับทุกประเภท เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทุกรูปแบบ และการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

4. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาสถานศึกษา วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สื่อการเรียน การสอนให้ทันสมัยต่อการเรียนรู้แก่สถานศึกษาอย่างเพียงพอ

5. ส่งเสริม สนับสนุน การจัดกิจกรรมทางศาสนา การทำนุบำรุงศาสนา และการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทุกภาคส่วน

6. ส่งเสริม สนับสนุนการอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถาน โบราณวัตถุ และแหล่ง เรียนรู้ทุกรูปแบบตามภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 3 ด้านการพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน การอบรมให้ความรู้การประกอบอาชีพและเพิ่มรายได้ การแก้ไขปัญหา ความยากจน การว่างงาน และการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ บนพื้นฐานหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง

2. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานที่ได้มาตรฐาน

3. ส่งเสริม สนับสนุนให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ด้านการพัฒนามาตรฐานผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ และการจัดตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ชุมชน

4. ส่งเสริม สนับสนุนกระบวนการผลิตและแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร ทุกประเภทบนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5. จัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้าชุมชนและผลิตผลทางการเกษตร

6. ส่งเสริมและสนับสนุนผลิตผลทางการเกษตรกรรมที่ปลอดภัย

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 4 ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ประกอบด้วย 6 แนวทางการ พัฒนา ดังนี้

1. พัฒนา/ปรับปรุง/ฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว แหล่งพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะเดิม โบราณสถานและจัดหาหรือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว แหล่งพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะใหม่ สร้าง สัญลักษณ์ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

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 และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการใช้บริการ
2. ส่งเสริม สนับสนุน โครงการ/กิจกรรม และระบบการจัดการด้านผังเมือง
3. ส่งเสริมพัฒนาระบบการจราจร ป้องกันอุบัติเหตุ และเพิ่มความปลอดภัยบนท้องถนน
4. จัดระบบการขนส่งมวลชนสินค้า และการกระจายสินค้า (Logistics) ภายในจังหวัด
5. ปรับปรุง ดูแล ซ่อมแซมพื้นที่สาธารณะในเขตความรับผิดชอบให้สะอาดสวยงาม และพร้อมใช้งาน

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

- คุ้มครอง คูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- จัดทำกิจการอื่นใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

● จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาค 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

- จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณสุขการ
- ป้องกันและบำบัดรักษาโรค

- จัดตั้งและการบำรุงสถานพยาบาล
- ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ
- กิจกรรมที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วน

จังหวัด

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

- การนั้นจำเป็นต้องกระทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกิจการที่ดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

- ได้รับความยินยอมจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- ได้รับความยินยอมจากสภาแห่งราชการส่วนท้องถิ่นหรือสภาองค์การบริหารส่วน

จังหวัดที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ดังนี้

- การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

- การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- การประสาน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นอื่น

- การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 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

- การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

- การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

- การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

- การจัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

- สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนา

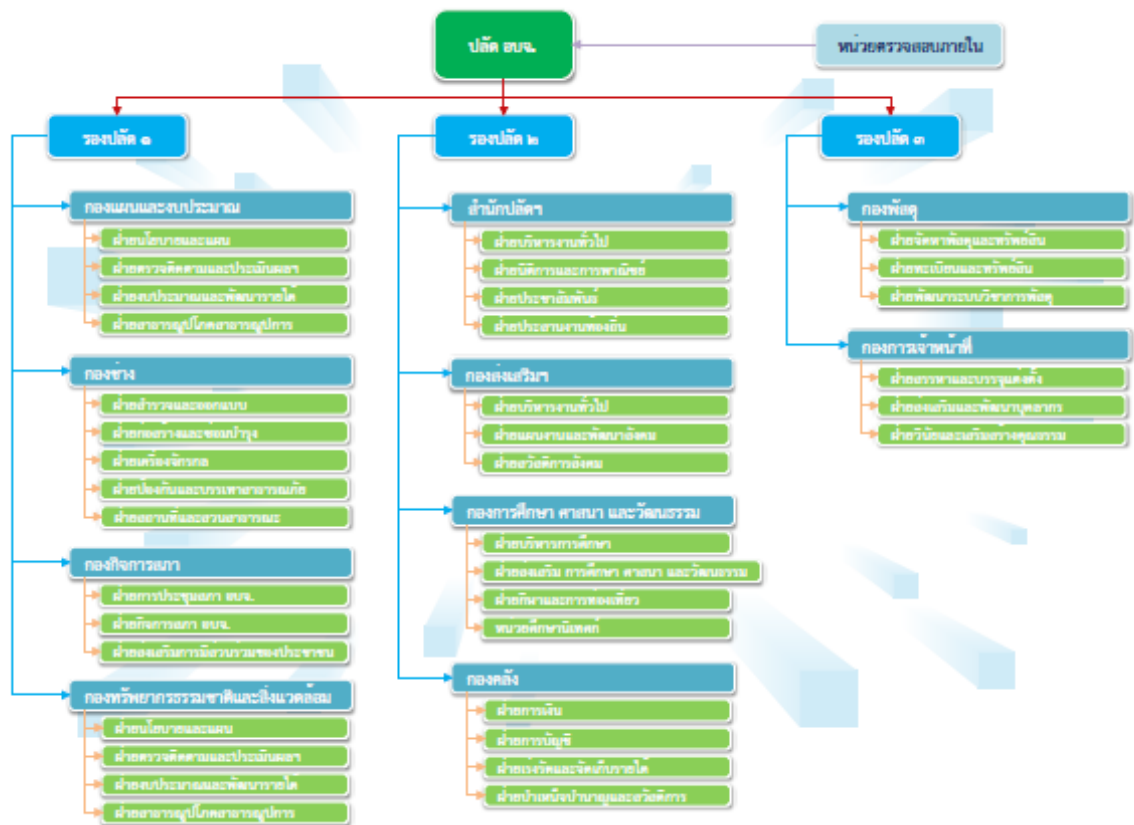
- การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

- การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

- จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็น และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

- กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก



3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการ วัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำ คำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างใน ภูนิดา ชัยปัญญา 2541: 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและ ความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด

หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, 2544 : 6)

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2542. หน้า 146 – 147 อ้างอิงจาก นริษา นราศรี 2544. หน้า 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกาย มีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 272 อ้างอิงจาก นริษา นราศรี 2544, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติดีสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุพล (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

อรรถพร (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร (2546 : 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, 1965, 254 – 255 อ้างอิงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึก มีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ซิลเมอร์ (Silmer, 1984, 230 อ้างอิงใน ประภาภรณ์ สุรภา 2544, หน้า 9) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีความลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการให้บริการในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (1984, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลภา 2544, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H. Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

Herzberg (1959, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่อง
ของงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน
ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบ
ผลสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจาก
กลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคล
ที่มีต่อลักษณะของงาน หรืองานที่มีลักษณะสามารถกระทำตัวเองตั้งแต่ต้นจนจบเพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมาย
ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะ
หรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ
สิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจใน
การทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมี
ปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่ม
เงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับ
การแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับ
ความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูน
ทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา
ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้
บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจา
แต่ไม่ได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงาน
ขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงาน ความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงานซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูงประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพส่วนองค์ประกอบที่ 2 หรือปัจจัยค้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำประกอบด้วยสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ซัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

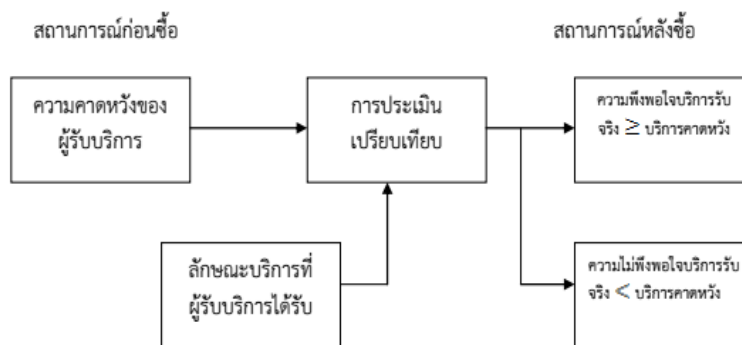
ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการว่า คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ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

1. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

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

1.1.2 สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

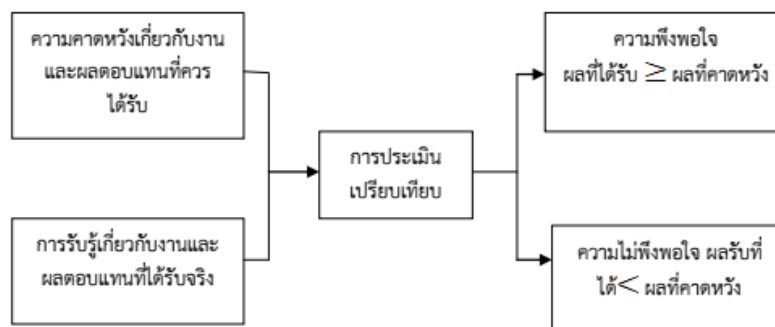
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

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

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

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

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบ สิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จ

ในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี่ จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการองค์การบริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

2.1.1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

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

2.1.3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2.2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.2.1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2.2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ

ให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

1. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1.1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่งพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

1.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งๆ ที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการ

บริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ 1 ชั่วโมงปรากฏว่า ไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้นที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

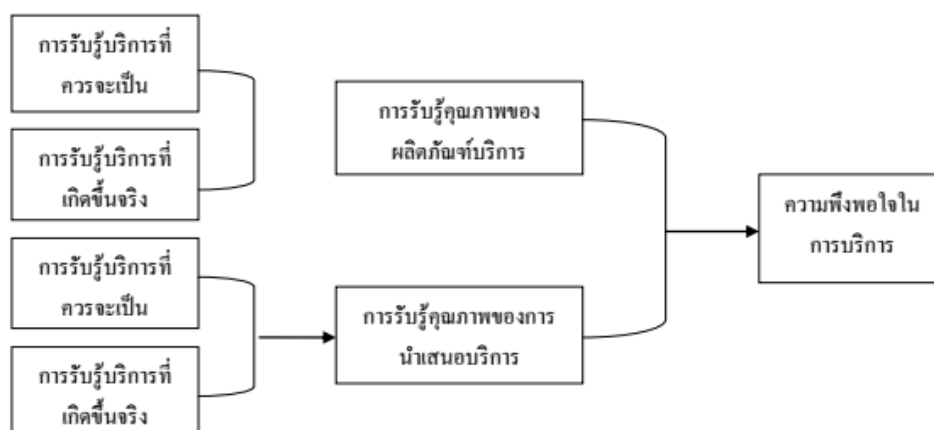
1.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจและยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

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

2.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคาร

จะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะ ได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ

2.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับ แขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหาร ด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อ ด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิต ของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้นซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1.1.1 ผลลัพธ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวันวิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่างและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

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

1.1.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.1.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว เป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

1.1.5 ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.1.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

1.1.7 กระบวนการการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ 2 ระดับ คือ

1.2.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

1.1.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

2.1.1 ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

2.1.2 การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2.1.3 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรา มีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

2.1.4 ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

2.1.5 โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

2.2 ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่ว ๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

2.2.2 ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮลเก็ทต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอกองค์การให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความพึงพอใจในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ 4 ความสำเร็จในงานบริการ

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

จากภาพแสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักทำงานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงานทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานและสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

องค์การบริการที่จะประสบความสำเร็จจะระยะยาวในการดำเนินกิจการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสนใจการสร้างและรักษาความพึงพอใจในการบริการ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของลูกค้าหรือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เพราะความพึงพอใจทั้งสองส่วนนี้ ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการที่เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายการบริการว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการ ได้เป็น 4 ประการ คือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้รับบริการ ผู้รับบริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการในแง่ของสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้รับบริการสามารถทำการตัดสินใจรับบริการได้เร็วขึ้น

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่น อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมาย ดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurances คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) กล่าวว่า การที่จะมาให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย การเป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น การบริการแบบมีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อนน้อม มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย การมีความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ การฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา และเตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ มีความจำคิรู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไปดี

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ สามารถนำหลักการมาประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ คือ การบริการจะต้องให้ผู้มารับบริการ ได้รับการตอบสนอง ได้รับความสะดวกสบาย ช่วยให้ปัญหาและความไม่เข้าใจได้รับการแก้ไขระดับหนึ่ง หรือจนปัญหาที่มีอยู่หมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และได้รับประโยชน์ในการบริการสูงสุด

5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

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

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดีกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิด “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสอง” คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขั้นหรือสูญเสียลูกค้าไป

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 – 20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อหยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสีกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดี บวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงาน มากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกใน

การบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอึ้นสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อ แสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนี้ร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพุดตำหนิหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิ่นนาบเฉื่อยและแล้วย้อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความสมบูรณ์ในการเป็นพนักงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพุด

ไปปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้วคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีเยี่ยมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีกหากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้นักพอใจลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์ 2554 : 27)

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

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการสามารถสรุปได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

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

ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพูดจาให้ชัดเจนไพเราะและแต่งกายให้เรียบร้อย

สรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พูดจาสุภาพไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น

หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (ศรีณย์ทิพย์บำรุง 2544 : 39) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้ โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (กุลธน ธนาพงศธร 2536 : 39)

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะอาดสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความ

สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความสำคัญธรรมชาติและความสะดวกจนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

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

ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตสามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงานแสงสว่าง เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้เพิ่มความหมายของบริการ ไว้ว่า พฤติกรรมกิจกรรมหรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มีหลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน บริการโดย กำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย กระชับ ในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานพร้อมมองหาโอกาสพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วย กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5. ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก

เพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักด้านคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ (อนงคณาภ แก้วไพฑูริย์ 2554 : 23)

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับ ยุทธวิธีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้นการเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว ในการเข้าใช้บริการระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไปผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับการบริการเพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า ระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพคือมีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาก

6. ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้น ความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2530 : หน่วยที่ 1 – 7 อ้างถึงใน วรรณวิมล จงจรวัยสกล 2551 : 6)

การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ (จิตติมา รักนาค 2547 : 23) ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ควรบริการที่ไม่ซับซ้อนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้บริการได้รับความชัดเจนและสะดวกสบาย เช่นการจัดให้มีที่นั่งรอ แผนผังจุดบริการลำดับขั้นตอน จัดวัสดุสำนักงาน ปากกา ดินสอไว้สำหรับกรอกคำร้องขอบริการ หมายเลขโทรศัพท์มีคู่สายมากพอติดต่อทางอีเมล เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ดังนั้น ปัจจัย หมายถึง เงื่อนไขที่ทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรดังต่อไปนี้เป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการนั้น เมื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจก็จะแสดงออกในทางบวกเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการบริการก็จะแสดงออกในทางลบนั่นเอง

7. คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมาย และพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายโอนอำนาจในการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

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

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ

สาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

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

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ผิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีกในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่น เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทาง

การบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่น จึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจายและไร้ทิศทางจากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น

สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดียวกันยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

8. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ความหมายของการให้บริการประชาชนภาครัฐ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่าผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาด ๆ หาย ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

มิลเลท (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน ชนิรินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกับการ ให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอความหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการผลการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้ามีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลักมาใช้ยึดตามความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

เลียมไฮ ใจแจ๊จ (2546, หน้า 31 – 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการที่ศูนย์บริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

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

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

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

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้บริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

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

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

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

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

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

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว คอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

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

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

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

ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจ จึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ่ายทอดหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่น่าพึงพอใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่มา

เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจไม่ได้เกิดจากการไคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์ สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจดี ถ้าได้บริการไม่ดี)

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 48 – 53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่อง สามารถดำเนินการได้รวดเร็วควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อความเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอนหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการหน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมาย หลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 98) ให้ทัศนะคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการให้บริการ ตามที่ได้กล่าวถึงว่า เทศบาลมีหน้าที่ให้บริการประชาชนในท้องถิ่นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย มีภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบมาก และต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น เพื่อผลการให้บริการเป็นที่พึงพอใจ งานให้บริการเป็นเรื่องที่ต้องทำด้วยใจจึงจะเกิดคุณภาพ ต้องสร้างจิตสำนึกร่วมกันของผู้ให้บริการ โดยคุณภาพของการให้บริการจะต้องมีความสอดคล้องต่อความต้องการของประชาชน ระดับความสามารถของการให้บริการ ในการตอบสนองความต้องการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากได้รับบริการไปแล้ว โดยมีปัจจัยที่ใช้ตัดสินคุณภาพของการบริการ 10 ปัจจัย คือ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 17)

(1) Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ เป็นชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้ดี จนเกิดความเชื่อได้ว่าการให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก

(2) Responsiveness หรือความตอบสนอง การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า ต้องการพบเห็นเรื่องใด เช่น รีบออกไปบรรเทาความทุกข์เร่งด่วน

(3) Competence หรือความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง

(4) Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีและพร้อมจะให้บริการเสมอ

(5) Courtesy หรือความสุภาพ ให้ความเคารพ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ

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

(7) Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

(8) Security ความมั่นคงปลอดภัย สบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ

(9) Customer Understanding ความเข้าใจในประชาชนผู้มารับบริการ

(10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น กิริยาท่าทางทั้งหมดที่แสดงออกในการให้บริการ

โดยกรมการปกครอง (2539 : 18) ได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงงานด้านบริการ ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญในงานด้านให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการกระตุ้นและเร่งรัดสร้างตัวอย่งการเรียนรู้ เพื่อจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงจุดการเปลี่ยนแปลงว่าจะดำรงอยู่แบบเดิม ๆ อีกต่อไปไม่ได้แล้ว การที่จะให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ จะทำได้อย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับความจริงจังและตั้งใจในการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชน คือ

(1) การพัฒนาระบบงาน หมายถึง การที่จะต้องมีการปรับขั้นตอนการบริการให้สั้นที่สุด เพื่อให้เกิดการบริการที่ฉับไว โดย

ก. จะต้องศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะทางเดินของงาน เพื่อตรวจสอบดูความซ้ำซ้อน ความยุ่งยากที่ไม่จำเป็น

ข. ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งไป หรือรวมขั้นตอนต่าง ๆ รวมเป็นขั้นตอนเดียวกัน เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ที่สามารถลดขั้นตอนได้

ค. ทำให้ง่ายขึ้น ในลักษณะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากที่สุด เช่น การมอบอำนาจ การลดจำนวนหลักฐานโดยให้ข้าราชการรับรองแทน เป็นต้น

ง. ปรับระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในหลักการที่ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้

จ. ปรับขั้นตอนการติดต่องานให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งหากสามารถจัดให้มีบริการที่เบ็ดเสร็จได้ ก็จัดระบบบริการที่ประชาชนสามารถมาติดต่อได้ที่จุดเดียว

ฉ. นำเทคโนโลยีมาเสริมกระบวนการบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่สั้นกะทัดรัด รวดเร็ว

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

ก. วิสัยทัศน์ในการบริการ จะต้องมีการพยายามกระตุ้น โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความตื่นตัว ทัศนียภาพต่อข่าวสารรอบตัว เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของโลกสังคมในยุคปัจจุบัน ต้องพยายามเปลี่ยนภาพความคิดการให้บริการและแนวทางการทำงานในลักษณะมองไปข้างหน้า อย่างมีเป้าหมาย เพื่อการให้บริการที่ชัดเจนและกำหนดผลสัมฤทธิ์ได้ในการให้บริการประชาชน

ข. ปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้สนองตอบบริการประชาชนในฐานะเป็นลูกค้า จะต้องให้ความสำคัญแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ประเด็นอยู่ที่ความพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ค. ปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ให้ทำงานในลักษณะมุ่งสู่ความสำเร็จของงานหรือการบริการเป็นสำคัญ การวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน จะต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับ

ง. ปรับวิธีการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น แก้ปัญหาแก่ประชาชน โดยใช้ดุลยพินิจ รู้จักผ่อนคลายเป็นแบบที่ผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าวิธีการทำงานที่กำหนด

จ. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น มิใช่ทำงานตามความเคยชินที่ถือปฏิบัติกันมา จะต้องมีความเชื่อมั่นและตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

(3) ปรับสำนักงานและสภาพภูมิทัศน์ ดังนี้

ก. จัดสำนักงานยุคใหม่ให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ทำให้
ง่ายต่อการติดต่อตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวก

ข. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอกให้ดูสะอาดสวยงาม ทำอย่างไรก็ได้ที่สร้าง
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยขึ้นมาให้ได้ จัดสวนจัดผังให้ชัดเจน

(4) วัดความพึงพอใจลูกค้า ในการให้บริการยุคใหม่ จะให้ความสำคัญแก่ลูกค้า การให้บริการ
จะต้องพยายามหาภาพสะท้อนประชาชนหรือลูกค้าว่า มีความรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการ จึงควรจัด
ให้มีแบบประเมินวัดความพึงพอใจ สำรวจความรู้สึก ความต้องการรวมทั้งข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ
ดังนี้

ก. ระบบงาน เพื่อสะท้อนขั้นตอนการให้บริการใดมีปัญหาอุปสรรค ยังมีความล่าช้า
อืดอาด หรือเป็นขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วอย่างไร

ข. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ การต้อนรับ ทักทาย กิริยามารยาทการเอาใจใส่ต่อ
ประชาชนที่มาใช้บริการเพียงใด

อมร รักษาสัตย์ (2546, หน้า 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่าความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการบริการของ
รัฐนั้นมิใช่สักแต่ทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

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

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณิ เตียววิเศษ (2548, หน้า ง) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ
เทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความ
พึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการ
กองการศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความ
พึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า
แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของ
สถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจ
ต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการและแผน
มีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือ ร้อยละ
98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20
และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่าง
สุขาภิบาลและสำนักการช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

สโรชา แพร์ภาษา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็น 95.6 เปอร์เซ็นต์โดยแบ่งระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดเมื่อเทียบกับภารกิจอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็น 95.0 เปอร์เซ็นต์

2. ภารกิจงานการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการลำดับรองลงมา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็น 86.20 เปอร์เซ็นต์

3. ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกล งานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็น 82.40 เปอร์เซ็นต์

สุจิตรา เชื้อนขันธุ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะอาดของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

พงษ์ไพบุลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งจาก ผลการวิจัย พบว่า

1. ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่าง ชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วย เอดส์ ซึ่งทางเทศบาลได้จัดทำเอาไว้ได้อย่างสะดวกและสามารถใช้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์จากเทศบาลได้ง่ายและสะดวก

2. ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุขภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการ ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการ สงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัด ไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ ผู้รับบริการ ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและบุคคลทั่วไปในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับงานบริการสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพของเทศบาล ผู้สูงอายุมีความต้องการ ได้แก่ ให้เทศบาลดำเนินการทันทีเกี่ยวกับคำขอ ตามที่ยื่นเรื่องการขอรับการสงเคราะห์ ให้เทศบาลเพิ่มเงินผู้สูงอายุให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม และให้ ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปีขึ้นไปได้รับเงินสงเคราะห์ทุกราย ผู้พิการมีความต้องการ ได้แก่ ให้เทศบาล ตำบลมอบเงินสงเคราะห์ให้ผู้พิการถึงบ้าน ให้เพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าเดิมสำหรับผู้พิการและให้ เทศบาลตำบลจัดหางานอาชีพให้สำหรับผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์มีความต้องการ ได้แก่ ให้เทศบาล ตำบลท่าล้อออกเงินทุนให้ประกอบอาชีพเนื่องจากไม่สามารถที่จะไปสมัครงานที่ไหนได้และให้เพิ่ม งบประมาณให้มากขึ้นกว่าที่ได้รับอยู่เดิม

ปรางทิพย์ คงสมปราษฎ์ วงศ์ธีรา สุวรรณิน และ เรืองเดช เร่งเพียร (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรีอยู่ในระดับมาก โดยไม่ แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เมื่อพิจารณาตามลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า

1. เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทุกด้าน

2. แต่อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างทันท่วงทีตามลำดับ

การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 3 ฝ่ายงาน มีดังนี้

1. งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับ มากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด

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

3. ด้านงานการจัดเก็บค่าน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552) ในปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

สรุปผลการศึกษาคณะลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.91 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 40.91 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 53.79 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 51.01 และมีอาชีพ

รับจ้าง ร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 68.94 ตรวจสอบผลสำรวจ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ผลการสำรวจ มีดังต่อไปนี้

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอ

ท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกงคลัง งานบริการกงช่าง งานบริการกงสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ ในแต่ละงานที่ศึกษาผลการสำรวจ มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. การให้บริการในงานบริการกงคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. การให้บริการในงานบริการกงช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. การให้บริการในงานบริการกงสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. การให้บริการในงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

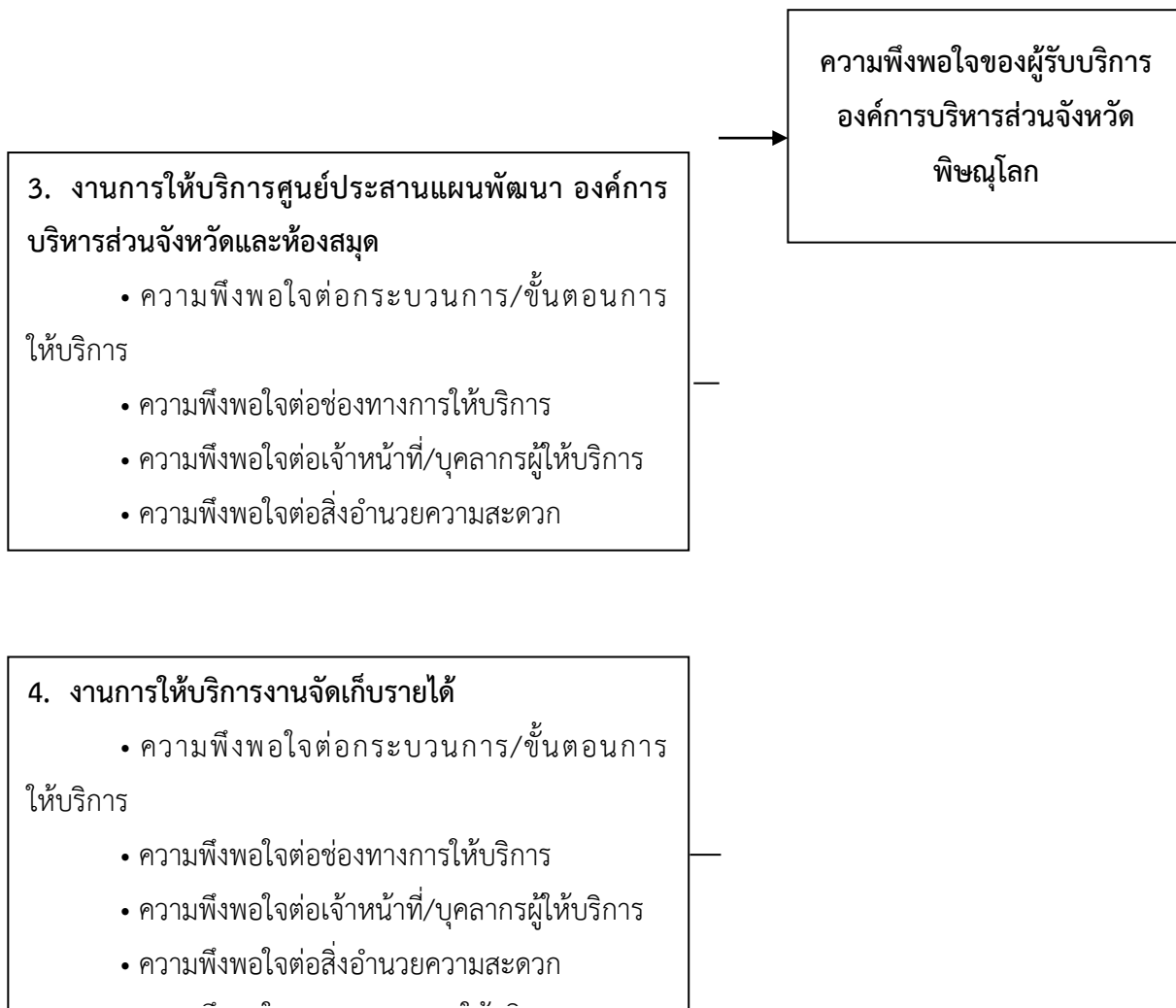
10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. งานการให้บริการหอประชุมบึงราชชนก

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

2. งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

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



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เป็นการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมุ่งศึกษาและประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนในงานบริการ 4 งาน คือ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด และงานการให้บริการจัดเก็บรายได้ โดยกำหนดกรอบงานแต่ละงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาและสำรวจที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตรงประเด็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ทุกประการ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางดำเนินการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการจากงานบริการ 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยมีพื้นที่ครอบคลุมในจังหวัดพิษณุโลก

กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากงานบริการ 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละพื้นที่ในแต่ละงานบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำนวน 500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษางานด้านบริการแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพ และทำการศึกษาได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

1) กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการสำรวจความคิดเห็น โดยค้นคว้า จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลาย เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการศึกษาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการสำรวจตามแบบประเมินของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์โครงสร้างกรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการสำรวจในครั้งนี้

3) เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการสำรวจที่ได้จากการสังเคราะห์

4) ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยคณะผู้วิจัยพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้าง จะทำการพิจารณา

กับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อความ ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม และเข้าใจง่าย

5) นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการศึกษา และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ต่อไป

แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิดจำนวน 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับ ข้อมูลพื้นฐานของ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน จำนวนการมาติดต่อโดยเฉลี่ย ช่องทางการบริการที่มาติดต่อ และ ช่วงเวลาที่มาติดต่อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลความ พึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกในงานบริการ 4 งาน ได้แก่

1. งานการให้บริการหอประชุมบึงราชชนก
2. งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
3. งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและ ห้องสมุด

4. งานการให้บริการจัดเก็บรายได้

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

- ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของ งานการให้บริการ หรือไม่
- ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของงาน
การให้บริการ
- ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการ
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการ

ส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด
พิษณุโลกประกอบด้วย

- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมใน
การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มากน้อยเพียงใด
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความ
คิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน
- ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใดบ้าง
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการพัฒนา
แหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้แก่ โครงการขุดลอก
คูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระพุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภ
วังทอง และอำเภอเนินมะปราง ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการส่งเสริม
ศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561 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 โดยมี กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล 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 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนจำนวนการมาติดต่อโดยเฉลี่ย จำนวนครั้งในการใช้บริการ และช่องทางในการติดต่อ/ประเภทงานบริการที่มาที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อ

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

ผลสรุปที่ได้จะถูกนำมาเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางและการบรรยายเชิงพรรณนา โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ พร้อมทั้งนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้จากการประเมินในข้อเท็จจริง และแนวทางในการพัฒนาในอนาคต

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งผลการศึกษาและสำรวจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ รายงานผลการศึกษาและสำรวจแบ่งออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ ของข้อมูลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนกก

หน่วยงาน : กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการหอประชุมบึงราชนกก”
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน
“การให้บริการหอประชุมบึงราชนกก”
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 29 ปี	25	25.00
30 – 39 ปี	28	28.00
40 – 49 ปี	27	27.00
50 – 59 ปี	14	14.00
60 ปี ขึ้นไป	6	6.00
รวม	100	100.00

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

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	13	13.00
ข้าราชการ	73	73.00
รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	4.00
รับจ้างทั่วไป	4	4.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	2	2.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	-	-
อื่น ๆ (ระบุ).....	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ ข้าราชการ มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	3.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	8	8.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	3	3.00
ปริญญาตรี	57	57.00
สูงกว่าปริญญาตรี	29	29.00
อื่น ๆ (ระบุ).....	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	2	2.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1	1.00
5,001-10,000 บาท	10	10.00
10,001-15,000 บาท	12	12.00
15,001-20,000 บาท	29	29.00
มากกว่า 20,000 บาท	46	46.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	95	95.00
ต่างจังหวัด (กรุงเทพฯ, สุโขทัย)	5	5.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	3	3.00

1 ครั้ง	74	74.00
2 ครั้ง	15	15.00
3 ครั้ง	3	3.00
4 ครั้ง	1	1.00
5 ครั้ง	1	1.00
มากกว่า 5 ครั้ง	3	3.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทางการติดต่อใช้งานการให้บริการหอประชุมปึงราชนก

ทางการติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทางเว็บไซต์ www.ppao.go.th	13	13.00
ทางโทรศัพท์ กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (0-5524-7411-12)	33	33.00
ผ่านทางเอกสารถึง กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	24	24.00
ติดต่อประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	32	32.00
อื่น ๆ (หน่วยงานต้นสังกัด, อบรม, ประชุม, สัมมนา)	26	26.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อใช้บริการงานการให้บริการหอประชุมปึงราชนก ทางโทรศัพท์กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (0-5524-7411-12) มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาใดที่มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์		
08.00 น. – 12.00 น.	74	74.00
12.01 น. – 16.30 น.	60	60.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	3	3.00
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
08.00 น. – 12.00 น.	2	2.00
12.01 น. – 16.30 น.	-	-
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	4	4.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 น. - 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการหอประชุมบึงราชนก”

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.04	0.509	80.70	มาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.01	0.573	80.12	มาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร-ผู้ให้บริการ	4.11	0.563	82.16	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.608	79.71	มาก
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.05	0.515	80.93	มาก
ภาพรวม	4.04	0.554	80.73	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการหอประชุม บึงราชนก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.73 เกณฑ์คะแนนตามกรอบ การประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85 เกณฑ์คะแนน 7 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 82.16 ($\bar{x} = 4.11$, S.D.= 0.563)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 80.93 ($\bar{x} = 4.05$, S.D.= 0.515)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 80.70 ($\bar{x} = 4.04$, S.D.= 0.509)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	4.01	0.522	80.20	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.01	0.522	80.20	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการของงานมีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็น อย่างชัดเจน	4.05	0.520	81.00	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.06	0.489	81.20	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.01	0.482	80.20	มาก
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.07	0.517	81.40	มาก

รวม	4.04	0.509	80.70	มาก
-----	------	-------	-------	-----

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.70

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. จุดให้บริการของงานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก มีความเหมาะสมกับการให้บริการประชาชน สังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางกรให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการและดำเนินงาน	3.96	0.665	79.20	มาก
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	3.99	0.559	79.80	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.10	0.522	82.00	มาก
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางกรให้บริการ	3.99	0.577	79.80	มาก
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	3.99	0.541	79.80	มาก
รวม	4.01	0.573	80.12	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.12

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.04	0.585	80.80	มาก
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.11	0.584	82.20	มาก
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.09	0.552	81.80	มาก
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.17	0.570	83.40	มาก
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.13	0.525	82.60	มาก
รวม	4.11	0.563	82.16	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.16

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	3.99	0.611	79.80	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.12	0.591	82.40	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	3.98	0.568	79.60	มาก
4. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ,เก้าอี้, ไฟฟ้า,เครื่องเสียง,เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ	4.02	0.635	80.40	มาก

5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี	3.98	0.635	79.60	มาก
6. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.92	0.598	78.40	มาก
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ คู่มือหรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ ความรู้ของงานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก	3.89	0.618	77.80	มาก
รวม	3.99	0.608	79.71	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อ
สิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
คิดเป็นร้อยละ 79.71

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการ
ให้บริการ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.05	0.500	81.00	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับการบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.09	0.514	81.80	มาก
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บ ข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	4.00	0.532	80.00	มาก
รวม	4.05	0.515	80.93	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจ คุณภาพ/ผลการให้บริการ ของงานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.93

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานการให้บริการหอประชุม บึงราชนก”

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วมกิจกรรม	56	56.00
ไม่เคยเข้าร่วม	44	44.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของงาน การให้บริการหอประชุมบึงราชนก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ โดยรับข้อมูลจาก...	87	87.00
หนังสือพิมพ์	2	2.00
วิทยุ	12	12.00
โทรทัศน์	1	1.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	21	21.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	11	11.00

ตารางที่ 17 (ต่อ)

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	32	32.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	9	9.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	28	28.00

เพื่อน/คนรู้จัก	19	19.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	13	13.00
การประชุม/อบรม	34	34.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	2	2.00
ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย เฟสบุ๊ก, วิทยุชุมชน	13	13.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ งานบริการให้บริการหอประชุมบึงราชนก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยรับข้อมูลจาก การประชุม/อบรม มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ปัญหาในการรับบริการ งานบริการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

ป้ายบอกทางมีขนาดเล็กเกินไป แก้วน้ำไม่เพียงพอหากมีการจัดประชุมรวมทุกอำเภอ เครื่องปรับอากาศไม่เย็นและห้องน้ำอยู่ไกล

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานบริการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

1. ควรมีป้ายบอกโครงการที่เข้าอบรมบริเวณทางเข้าหรือบริเวณที่จอดรถให้มีขนาดใหญ่และชัดเจน
2. ควรจัดแก้วน้ำให้เพียงพอตามจำนวนคนแต่ละอำเภอพร้อมมีป้ายติดให้ชัดเจน
3. ควรจัดถังขยะไว้บริเวณหน้าหอประชุมให้มากขึ้นกว่าเดิม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	7	7.00
มาก	49	49.00
ปานกลาง	33	33.00
น้อย	11	11.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มาก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	83	83.00
ไม่มีช่องทาง	17	17.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	9	9.00
วิทยุ	17	17.00
โทรทัศน์	7	7.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	24	24.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	13	13.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	35	35.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	16	16.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	30	30.00
เพื่อน/คนรู้จัก	26	26.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	21	21.00
การทำประชาคม	4	4.00
การประชุม/อบรม	39	39.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ จาก การประชุม/อบรม มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการ ในปี 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอ บางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทองและอำเภอนิคมบ่งพร ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	3	3.00
มาก	67	67.00
ปานกลาง	26	26.00
น้อย	3	3.00
น้อยที่สุด	1	1.00
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	12	12.00
มาก	67	67.00
ปานกลาง	19	19.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	1	1.00
รวม	100	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	12	12.00
มาก	59	59.00
ปานกลาง	27	27.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	1	1.00

รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน		
มากที่สุด	6	6.00
มาก	59	59.00
ปานกลาง	32	32.00
น้อย	2	2.00
น้อยที่สุด	1	1.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ		
มากที่สุด	1	1.00
มาก	38	38.00
ปานกลาง	45	45.00
น้อย	11	11.00
น้อยที่สุด	5	5.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระพุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทอง และอำเภอนีนมะปราง โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการในระดับมาก จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมาก จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมาก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ

โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัด
พิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	2	2.00
มาก	67	67.00
ปานกลาง	28	28.00
น้อย	2	2.00
น้อยที่สุด	1	1.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	10	10.00
มาก	64	64.00
ปานกลาง	24	24.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	1	1.00
รวม	100	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	4	4.00
มาก	65	65.00
ปานกลาง	29	29.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	1	1.00
รวม	100	100.00

การมีส่วนร่วมของประชาชน		
มากที่สุด	6	6.00
มาก	61	61.00
ปานกลาง	30	30.00
น้อย	2	2.00
น้อยที่สุด	1	1.00
รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ		
มากที่สุด	3	3.00
มาก	35	35.00
ปานกลาง	49	49.00
น้อย	8	8.00
น้อยที่สุด	5	5.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมาก จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมาก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด

1. พัฒนาและให้ความสำคัญด้านการศึกษา ควรสนับสนุนการศึกษาตามโรงเรียนที่ด้อยโอกาส
2. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางธรรมชาติที่สามารถเรียนรู้ได้ตลอดทั้งปี
3. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของเด็กและเยาวชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง
4. ส่งเสริมกิจกรรมครอบครัวเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว
5. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และส่งเสริมสุขภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น
6. พัฒนาภูมิทัศน์บริเวณทางเข้าที่บึงราชนกก ให้สวยงาม และนำเข้าใช้บริการ

7. พัฒนาด้านความเป็นอยู่ของประชาชนในหมู่บ้าน ให้เข้าถึงบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม

8. สร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนภายในจังหวัด ในการบริหารจัดการตามภารกิจ/หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกให้มากที่สุด เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนแม่บท แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของจังหวัดทุกภาค และความต้องการของประชาชนในจังหวัด

9. ส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีที่ควรอนุรักษ์ไว้

10. พัฒนาความต้องการพื้นฐานของประชาชน ให้ทั่วถึงและเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการตามหน่วยงานให้มากกว่านี้

2. การจัดงานประเพณีวันสงกรานต์ ควรนำผู้สูงอายุแต่ละอำเภอมารวมกัน และจัดกิจกรรม

เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกสนุกสนาน

ตอนที่ 2

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

หน่วยงาน : กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน “การให้บริการสนามกีฬา จังหวัดพิษณุโลก”

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	121	60.50
หญิง	79	39.50
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.50

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	41	20.50
20 – 29 ปี	50	25.00
30 – 39 ปี	45	22.50
40 – 49 ปี	33	16.50
50 – 59 ปี	26	13.00
60 ปี ขึ้นไป	5	2.50
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20 – 29 ปี มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.00

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	66	33.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	40	20.00
ข้าราชการ	17	8.50
รัฐวิสาหกิจ	8	4.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	30	15.00
รับจ้างทั่วไป	15	7.50
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	17	8.50
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	4	2.00
อื่น ๆ (ระบุ).....	3	1.50
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	3	1.50
ประถมศึกษา	23	11.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	8.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	48	24.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	25	12.50
ปริญญาตรี	62	31.00
สูงกว่าปริญญาตรี	21	10.50
อื่น ๆ (ระบุ).....	2	1.00
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	49	24.50

ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	11.00
5,001-10,000 บาท	32	16.00
10,001-15,000 บาท	26	13.00

ตารางที่ 27 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,001-20,000 บาท	37	18.50
มากกว่า 20,000 บาท	34	17.00
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีรายได้ มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	184	92.00
ต่างจังหวัด	16	8.00
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการงานการให้บริการ สนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากหน่วยงานภาครัฐ	47	23.50
จากหน่วยงานภาคเอกชน	11	5.50
เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง	103	51.50
อื่น ๆ	39	19.50
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง มากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทในสนามที่ให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ประเภทสนามที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สนามฟุตบอล	43	21.50
โรงยิมฯ 2,500 ที่นั่ง	11	5.50
โรงยิมฯ 600 ที่นั่ง	25	12.50

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ประเภทสนามที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สระว่ายน้ำ	20	10.00
สนามฟุตบอลหญ้าเทียม	24	12.00
สนามเปตอง	12	6.00
ลานเอนกประสงค์	18	9.00
สนามกรีฑา	38	19.00
สนามเทนนิส	19	9.50
ฟิตเนสเซ็นเตอร์	17	8.50
อื่น ๆ	8	4.00
ชมรมเพาะกาย		
คู่วิ่งรอบสนามฟุตบอล		
พ่อค้า,แม่ค้า		

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการประเภทในสนามที่ให้บริการ สนามฟุตบอล มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 10 ครั้ง	163	81.50
11 - 20 ครั้ง	9	4.50

21 - 30 ครั้ง	8	4.00
31 ครั้ง ขึ้นไป	20	10.00
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1 - 10 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาใดที่มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์		
ก่อนเวลา 08.00 น.	14	7.00
08.00 น. – 12.00 น.	16	8.00
12.01 น. – 16.30 น.	20	10.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	138	69.00

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
ก่อนเวลา 08.00 น.	11	5.50
08.00 น. – 12.00 น.	10	5.00
12.01 น. – 16.30 น.	7	3.50
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	49	24.50

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันจันทร์ – ศุกร์ หลังเวลา 16.30 น. มากที่สุด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.80	0.737	76.02	มาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	3.81	0.736	76.22	มาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร-ผู้ให้บริการ	3.82	0.716	76.30	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	0.712	75.09	มาก
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	3.82	0.747	76.47	มาก
ภาพรวม	3.80	0.730	76.02	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 76.02 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80 เกณฑ์คะแนน 6 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 76.47 ($\bar{x} = 3.82$, S.D.= 0.747)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 76.30 ($\bar{x} = 3.82$, S.D.= 0.716)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละ 76.22 ($\bar{x} = 3.81$, S.D.= 0.736)

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.69	0.734	73.70	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.77	0.723	75.30	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการของงาน มีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็นอย่าง	3.79	0.734	75.80	มาก

ชัดเจน				
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.84	0.740	76.80	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	3.90	0.792	77.90	มาก
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	3.83	0.703	76.60	มาก
รวม	3.80	0.737	76.02	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็น ร้อยละ 76.02

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. จุดให้บริการของงานมีความเหมาะสมกับการให้บริการ ประชาชน สังกะต่ง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการและ ดำเนินงาน	3.87	0.748	77.30	มาก
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	3.78	0.726	75.50	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับ บริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่าง เหมาะสม	3.88	0.741	77.60	มาก
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการ ให้บริการ	3.76	0.726	75.10	มาก

ตารางที่ 35 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่อง แสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	3.78	0.738	75.60	มาก
รวม	3.81	0.736	76.22	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.22

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	3.69	0.733	73.80	มาก
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	3.88	0.722	77.50	มาก
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	3.85	0.714	77.00	มาก
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.82	0.666	76.30	มาก
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.85	0.744	76.90	มาก
รวม	3.82	0.716	76.30	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 76.30

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	3.88	0.677	77.60	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	3.79	0.780	75.80	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	3.74	0.683	74.70	มาก
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น สนาม, โต๊ะ, เก้าอี้, เครื่องเสียง, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน	3.79	0.736	75.70	มาก
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี	3.69	0.684	73.70	มาก
6. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.70	0.680	74.00	มาก
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ คู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ของงานการให้บริการ	3.71	0.742	74.10	มาก
รวม	3.76	0.712	75.09	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.09

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี	3.85	0.731	76.90	มาก

ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ				
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	3.82	0.751	76.30	มาก

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	3.81	0.759	76.20	มาก
รวม	3.83	0.747	76.47	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.47

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วมกิจกรรม	36	18.00
ไม่เคยเข้าร่วม	164	82.00
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
--------------------------------	------------	--------

ทราบ โดยรับข้อมูลจาก...	177	88.50
หนังสือพิมพ์	19	9.50
วิทยุ	16	8.00
โทรทัศน์	8	4.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	43	21.50
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	14	7.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	41	20.50
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	57	28.50
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	27	13.50

ตารางที่ 40 (ต่อ)

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อน/คนรู้จัก	54	27.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	4	2.00
การประชุม/อบรม	5	2.50
อื่นๆ (โปรดระบุ)	5	2.50
ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย...	23	11.50

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50 โดยรับข้อมูลจาก ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

สถานที่และสนามเก่าและชำรุด ห้องน้ำไม่สะอาด สนามปิดเร็ว ไฟส่องสว่างมีไม่ถึง อุปกรณ์บางอย่างไม่พร้อมใช้งาน ไม่มีสถานที่ขายน้ำดื่มให้ผู้ที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

1. ควรซ่อมแซมอุปกรณ์ หรือจัดซื้อใหม่ให้พร้อมใช้งาน และมีเพียงพอกับการเข้ารับบริการ
2. ควรปรับปรุงสนามกีฬาให้ดีขึ้น เช่น สนาม ลู่วิ่ง โรงยิม สภาพแวดล้อม เพิ่มถังขยะ และจัดให้มีที่ร่มมากขึ้น มีสถานที่จอดรถที่ร่มรื่น
3. ควรติดไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติม และขยายเวลาปิดในช่วงเย็น เนื่องจากช่วงเวลากลางวันอากาศยังร้อนอยู่จึงยังไม่สามารถเข้ามาใช้บริการได้

4. ควรมีการบำรุงรักษาสนามเทนนิส เช่น รั้ว ตาข่าย ไม่มีผ้าบังตา พื้นสนามควรมีคนกวาดไปมา ควรจัดหาคนมารีดน้ำฝนเวลาพื้นเปียก

5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ควรปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่ในส่วนสนามกีฬาทั้งอาคารที่ทรุดโทรม บริเวณสนาม ตลอดจนजनสถานของเด็กที่ชำรุด ซึ่งเป็นอันตรายต่อเด็ก ๆ มาก

6. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ควรบริหารจัดการสนามกีฬากลางให้มีมาตรฐานในทุกด้าน เพราะจังหวัดพิษณุโลกถือเป็นจังหวัดใหญ่ที่มีโอกาสเป็นเจ้าภาพในหลาย ๆ กิจกรรมอยู่บ่อยครั้ง ทั้งนี้เพื่อชื่อเสียงของจังหวัดพิษณุโลกสืบไป

7. ควรพัฒนาบุคลากร หรือจัดเพิ่มบุคลากร เพื่อมาชี้แจงและตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งาน

8. ควรจัดกิจกรรมเพื่อโปรโมทสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก เช่น จัดงานวิ่งมินิมาราธอน หรือกีฬาชนิดอื่น ๆ

9. สนามเทนนิสช่วงเวลาหน้าร้อนควรขยายเวลาปิดเป็นประมาณ 20.30-21.00 น. เนื่องจากช่วงเวลา 16.00-17.30 น. อากาศยังร้อนมากไม่เหมาะกับการเล่นกีฬาประเภทนี้

10. สระว่ายน้ำควรมีที่อาบน้ำก่อนลงสระ ตรงภายนอกเป็นจุดอาบน้ำเหมือนสระที่อื่น

11. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยง เช่น หอพักนักเรียน โรงเรียนกีฬา อาคารเรียน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	16	8.00
มาก	69	34.50
ปานกลาง	85	42.50
น้อย	20	10.00
น้อยที่สุด	10	5.00
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ปานกลาง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	133	66.50
ไม่มีช่องทาง	67	33.50
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	16	8.00
วิทยุ	10	5.00
โทรทัศน์	10	5.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	34	17.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	10	5.00

ตารางที่ 43 (ต่อ)

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	40	20.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	75	37.50
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	40	20.00
เพื่อน/คนรู้จัก	70	35.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	16	8.00
การทำประชาคม	1	0.50
การประชุม/อบรม	4	2.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	15	7.50

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จาก ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทองและอำเภอนิคมมะปราง ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	26	13.00
มาก	86	43.00
ปานกลาง	74	37.00
น้อย	4	2.00
น้อยที่สุด	10	5.00
รวม	200	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	25	12.50
มาก	92	46.00
ปานกลาง	67	33.50
น้อย	14	7.00
น้อยที่สุด	2	1.00
รวม	200	100.00

ตารางที่ 44 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	21	10.50
มาก	89	44.50

ปานกลาง	75	37.50
น้อย	7	3.50
น้อยที่สุด	8	4.00
รวม	200	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน		
มากที่สุด	20	10.00
มาก	87	43.50
ปานกลาง	77	38.50
น้อย	11	5.50
น้อยที่สุด	5	2.50
รวม	200	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ		
มากที่สุด	14	7.00
มาก	75	37.50
ปานกลาง	77	38.50
น้อย	25	12.50
น้อยที่สุด	9	4.50
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระพุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทองและอำเภอนิคมบ่อแก้ว โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการในระดับ มาก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมาก จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมาก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการ ในปี 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	24	12.00
มาก	72	36.00
ปานกลาง	93	46.50
น้อย	10	5.00
น้อยที่สุด	1	0.50
รวม	200	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	33	16.50
มาก	74	37.00
ปานกลาง	85	42.50
น้อย	8	4.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	200	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	29	14.50
มาก	79	39.50
ปานกลาง	77	38.50
น้อย	15	7.50
น้อยที่สุด	-	-
รวม	200	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน		
มากที่สุด	15	7.50
มาก	74	37.00
ปานกลาง	101	50.50
น้อย	10	5.00
น้อยที่สุด	-	-

รวม	200	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ		
มากที่สุด	14	7.00
มาก	53	26.50
ปานกลาง	94	47.00

ตารางที่ 45 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	30	15.00
น้อยที่สุด	9	4.50
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ ในระดับปานกลาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับปานกลาง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับปานกลาง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด

ควรมีแหล่งเรียนรู้ที่ให้ประโยชน์ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ทำกิจกรรมร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. รับฟังความคิดเห็นประชาชน เปิดโอกาสให้เสนอโครงการความต้องการของประชาชน
2. อยากให้มียุทธศาสตร์การร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ที่ชัดเจน สะดวก และเป็นมิตรมากกว่านี้ ปัจจุบันมักถูกเพิกเฉยหรือบอกปิดโดยอ้างว่าต้องเขียนเป็นหนังสือมา
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น บ่อยขึ้น และหลายช่องทางมากขึ้น

ตอนที่ 3

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด
และห้องสมุด

หน่วยงาน : กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการศูนย์ประสาน
แผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด”
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน “การให้บริการศูนย์ประสาน
แผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด”
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด
พิษณุโลก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	60	60.00
หญิง	40	40.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.00

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.00
20 – 29 ปี	8	8.00
30 – 39 ปี	19	19.00
40 – 49 ปี	38	38.00
50 – 59 ปี	28	28.00
60 ปี ขึ้นไป	6	6.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40 – 49 ปี มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.00

ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	22	22.00
ข้าราชการ	18	18.00
รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	14	14.00
รับจ้างทั่วไป	14	14.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	2	2.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	24	24.00
อื่น ๆ (ระบุ).....	4	4.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	1	1.00
ประถมศึกษา	15	15.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	14.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	26	26.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	7	7.00
ปริญญาตรี	34	34.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
อื่น ๆ (ระบุ).....	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	1	1.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	6	6.00
5,001-10,000 บาท	34	34.00
10,001-15,000 บาท	31	31.00

ตารางที่ 50 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,001-20,000 บาท	17	17.00
มากกว่า 20,000 บาท	11	11.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-----------------	------------	--------

จังหวัดพิษณุโลก	99	99.00
ต่างจังหวัด (ระบุ) สุโขทัย	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00

ตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 10 ครั้ง	81	81.00
11 – 20 ครั้ง	9	9.00
21 – 30 ครั้ง	4	4.00
31 ครั้งขึ้นไป	6	6.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1 - 10 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00

ตารางที่ 53 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่ของหน่วยงาน ที่ให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

เขตพื้นที่ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอเมืองพิษณุโลก	16	16.00
อำเภอบางระกำ	10	10.00
อำเภอบางกระทุ่ม	11	11.00

ตารางที่ 53 (ต่อ)

เขตพื้นที่ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอพรหมพิราม	10	10.00
อำเภอวังทอง	11	11.00
อำเภอวัดโบสถ์	11	11.00
อำเภอเนินมะปราง	11	11.00

อำเภอนครไทย	13	13.00
อำเภอชาติตระการ	11	11.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่เขตพื้นที่ศูนย์ประสานงานแผนพัฒนาท้องถิ่นอำเภอเมืองพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

ตารางที่ 54 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการของหน่วยงาน ที่ให้บริการศูนย์ประสานงานพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ห้องประชุม	85	85.00
ห้องสมุด	26	26.00
การให้บริการ Interner ศูนย์ Clinic -Center	5	5.00
อื่น ๆ (ระบุ)	1	1.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการงานบริการ ห้องประชุม มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00

ตารางที่ 55 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อรับบริการเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์		
08.00 น. – 12.00 น.	91	91.00
12.01 น. – 16.30 น.	27	27.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	2	2.00
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
08.00 น. – 12.00 น.	6	6.00
12.01 น. – 16.30 น.	1	1.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	3	3.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 น. – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการศูนย์ประสานงานพัฒนา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด”

ตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการ ให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.605	81.20	มาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.01	0.623	80.24	มาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร-ผู้ให้บริการ	4.10	0.606	82.04	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.673	79.77	มาก
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.06	0.623	81.27	มาก
ภาพรวม	4.04	0.626	80.90	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการ ศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.90 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85 เกณฑ์คะแนน 7 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 82.04 ($\bar{x} = 4.10$, S.D.= 0.606)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 81.27 ($\bar{x} = 4.06$, S.D.= 0.623)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 81.20 ($\bar{x} = 4.06$, S.D.= 0.605)

ตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนาองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดและห้องสมุด

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	4.02	0.603	80.40	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.99	0.659	79.80	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการ ของงาน มีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	4.04	0.665	80.80	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.14	0.569	82.80	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.06	0.565	81.20	มาก
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.11	0.567	82.20	มาก
รวม	4.06	0.605	81.20	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อ
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วน
จังหวัดและห้องสมุด ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.20

ตารางที่ 58 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทาง
การให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด
และห้องสมุด

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		

1. จุดให้บริการของงาน มีความเหมาะสมกับการให้บริการประชาชน สังกะต่ง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการและดำเนินงาน	4.07	0.640	81.40	มาก
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.04	0.602	80.80	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.16	0.564	83.20	มาก

ตารางที่ 58 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ	3.88	0.640	77.60	มาก
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	3.91	0.668	78.20	มาก
รวม	4.01	0.623	80.24	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.24

ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.07	0.607	81.40	มาก
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.20	0.586	84.00	มาก
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ	4.09	0.588	81.80	มาก

ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ				
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.02	0.651	80.40	มาก
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.13	0.597	82.60	มาก
รวม	4.10	0.606	82.04	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และห้องสมุด ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.04

ตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และห้องสมุด

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.19	0.631	83.80	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.13	0.677	82.60	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.00	0.696	80.00	มาก
4. อุปกรณ์ หนังสือ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ไฟฟ้า, เครื่องเสียง, เครื่องปรับอากาศ, ฯลฯ มีความเพียงพอ และพร้อมต่อการใช้งาน	3.95	0.657	79.00	มาก
5. หนังสือ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและมีความทันสมัยใช้งานได้ดี	3.88	0.656	77.60	มาก
6. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.91	0.683	78.20	มาก

7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ คู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำ ให้ความรู้ของงาน	3.86	0.711	77.20	มาก
รวม	3.99	0.673	79.77	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อ
สิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด
และห้องสมุด ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 79.77

ตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/
ผลการให้บริการ ศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.09	0.637	81.80	มาก
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.09	0.605	81.80	มาก

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	4.01	0.628	80.20	มาก
รวม	4.06	0.623	81.27	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจ
คุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและ
ห้องสมุด ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.27

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน “การให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด”

ตารางที่ 62 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และห้องสมุด

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วมกิจกรรม	51	51.00
ไม่เคยเข้าร่วม	49	49.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00

ตารางที่ 63 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ โดยรับข้อมูลจาก	95	95.00
หนังสือพิมพ์	6	6.00
วิทยุ	12	12.00
โทรทัศน์	2	2.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	9	9.00

ตารางที่ 63 (ต่อ)

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	12	12.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	8	8.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	18	18.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด-พิษณุโลก	23	23.00

เพื่อน/คนรู้จัก	20	20.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	45	45.00
การประชุม/อบรม	36	36.00
อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-
ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย...	5	5.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ ของ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยได้รับข้อมูลจาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และห้องสมุด

ห้องสมุดมีหนังสือไม่หลากหลาย คอมพิวเตอร์ในห้องอินเทอร์เน็ตบางเครื่องไม่สามารถใช้งานได้ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการรับบริการ และปิดก่อนเวลา ห้องน้ำไม่สะอาด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

งานบริการห้องอินเทอร์เน็ตควรเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นรุ่นใหม่กว่าเดิม เพิ่มบริการ ดูหนัง ฟังเพลง ห้องสมุดควรเพิ่มหนังสือให้หลากหลายและมากกว่านี้ ปรับปรุงเครื่องเสียง ในห้องประชุมและพัฒนาทัศนียภาพสิ่งแวดล้อมให้ดูร่มรื่น สะอาด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก

ตารางที่ 64 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามี ส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	14	14.00
มาก	34	34.00
ปานกลาง	49	49.00

ตารางที่ 64 (ต่อ)

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

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ปานกลาง มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

ตารางที่ 65 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	88	88.00
ไม่มีช่องทาง	12	12.00
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00

ตารางที่ 66 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	10	10.00
วิทยุ	16	16.00
โทรทัศน์	5	5.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	13	13.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	22	22.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	16	16.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	22	22.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	26	26.00

เพื่อน/คนรู้จัก	25	25.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	47	47.00
การทำประชาคม	12	12.00

ตารางที่ 66 (ต่อ)

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การประชุม/อบรม	30	30.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)... เสียงตามสาย	2	2.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตารางที่ 67 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระพุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทองและอำเภอเนินมะปราง ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	14	14.00
มาก	44	44.00
ปานกลาง	42	42.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	16	16.00
มาก	46	46.00
ปานกลาง	38	38.00
น้อย	-	-

น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

ตารางที่ 67 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	16	16.00
มาก	44	44.00
ปานกลาง	40	40.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน		
มากที่สุด	12	12.00
มาก	42	42.00
ปานกลาง	46	46.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ		
มากที่สุด	8	8.00
มาก	24	24.00
ปานกลาง	68	68.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทองและอำเภอนิคมบ่อแก้ว โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการในระดับ มาก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมาก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับปานกลาง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00

ตารางที่ 68 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือโครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	17	17.00
มาก	32	32.00
ปานกลาง	51	51.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	17	17.00
มาก	45	45.00
ปานกลาง	37	37.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	16	16.00
มาก	44	44.00
ปานกลาง	40	40.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน		
มากที่สุด	14	14.00
มาก	45	45.00
ปานกลาง	41	41.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

ตารางที่ 68 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ		
มากที่สุด	8	8.00
มาก	28	28.00
ปานกลาง	64	64.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ ในระดับปานกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

ในระดับมาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการด้านใดมากที่สุด

พัฒนาแหล่งน้ำ การบริหารจัดการต้นน้ำ ฝายชะลอน้ำ ระบบน้ำทำการเกษตร จัดหาหอกระจายข่าวและเพิ่มเครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในหมู่บ้าน

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเห็นความสำคัญเรื่องการประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าวเสียงตามสาย ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการมากขึ้น

ตอนที่ 4

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

หน่วยงาน : กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ

“งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานการให้บริการ

“งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้”

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

พิษณุโลก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 69 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

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

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 79.00

ตารางที่ 70 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.00
20 – 29 ปี	25	25.00
30 – 39 ปี	48	48.00
40 – 49 ปี	13	13.00
50 – 59 ปี	12	12.00
60 ปี ขึ้นไป	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.00

ตารางที่ 71 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.00

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	26	26.00
ข้าราชการ	11	11.00
รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	50	50.00
รับจ้างทั่วไป	4	4.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	1	1.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	1	1.00
อื่น ๆ (ระบุ).....	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 72 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	1	1.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	3.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	9	9.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	34	34.00
ปริญญาตรี	50	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
อื่น ๆ (ระบุ).....	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 73 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	1	1.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3	3.00

5,001-10,000 บาท	21	21.00
10,001-15,000 บาท	18	18.00

ตารางที่ 73 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,001-20,000 บาท	52	52.00
มากกว่า 20,000 บาท	5	5.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

ตารางที่ 74 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	82	82.00
ต่างจังหวัด (ระบุ) ...	18	18.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00

ตารางที่ 75 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	88	88.00
2 ครั้ง	2	2.00
3 ครั้ง	2	2.00
4 ครั้ง	-	-
5 ครั้ง	2	2.00
5 ครั้งขึ้นไป	6	6.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00

ตารางที่ 76 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาษีน้ำมัน	38	38.00
ภาษียาสูบ	9	9.00

ตารางที่ 76 (ต่อ)

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค่าธรรมเนียมโรงแรม	44	44.00
ขายแบบ	2	2.00
รายได้อื่น ๆ	3	3.00
อื่น ๆ (ระบุ) ค่าสมัครสอบพนักงานจ้าง	4	4.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการ งานค่าธรรมเนียมโรงแรม มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

ตารางที่ 77 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการบริการของงานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	25	25.00
ศูนย์ประสานงานแผนประจำอำเภอ	3	3.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียม		
ณ สถานประกอบการ	50	50.00
โอนเงินเข้าบัญชี	17	17.00
ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและชำระที่ธนาคารกรุงไทย	-	-
อื่น ๆ (ระบุ) ...	16	16.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการผ่านช่องทาง เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ สถานประกอบการ มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 78 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์		
08.00 น. – 12.00 น.	71	71.00
12.01 น. – 16.30 น.	29	29.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	-	-
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
08.00 น. – 12.00 น.	-	-
12.01 น. – 16.30 น.	1	1.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 น. – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการงานจัดเก็บรายได้”

ตารางที่ 79 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวมงาน การให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.704	82.63	มาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.08	0.736	81.68	มาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.09	0.742	81.88	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.755	79.71	มาก
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.08	0.771	81.60	มาก
ภาพรวม	4.07	0.742	81.48	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.48 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85 เกณฑ์คะแนน 7 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 82.53 ($\bar{x} = 4.13$, S.D.= 0.704)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 81.88 ($\bar{x} = 4.09$, S.D.= 0.742)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละ 81.68 ($\bar{x} = 4.08$, S.D.= 0.736)

ตารางที่ 80 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.45	0.672	89.00	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	0.657	83.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการของงาน มีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	3.97	0.771	79.40	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.98	0.619	79.60	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.06	0.763	81.20	มาก

6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.12	0.742	82.40	มาก
รวม	4.13	0.704	82.53	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.53

ตารางที่ 81 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. จุดให้บริการของงาน มีความเหมาะสมกับการให้บริการประชาชน สังกะต่ง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการและดำเนินงาน	4.25	0.702	85.00	มาก
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.04	0.737	80.80	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.05	0.757	81.00	มาก
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ	4.11	0.723	82.20	มาก

ตารางที่ 81 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/รับรู้เรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	3.97	0.758	79.40	มาก
รวม	4.08	0.736	81.68	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.68

ตารางที่ 82 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.20	0.765	84.00	มาก
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.08	0.614	81.60	มาก
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.00	0.829	80.00	มาก
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.03	0.703	80.60	มาก
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.16	0.801	83.20	มาก
รวม	4.09	0.742	81.88	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.88

ตารางที่ 83 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.01	0.674	80.20	มาก

ตารางที่ 83 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับ	4.10	0.810	82.00	มาก

บริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.07	0.756	81.40	มาก	
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ไฟฟ้า, อุปกรณ์ในการทำงาน, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ พร้อมใช้งาน	3.91	0.780	78.20	มาก	
5. หนังสือ อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและมีความทันสมัยใช้งานได้ดี	3.88	0.715	77.60	มาก	
6. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.94	0.750	78.80	มาก	
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ คู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ของงาน	3.99	0.798	79.80	มาก	
รวม	3.99	0.755	79.71	มาก	

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 79.71

ตารางที่ 84 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.00	0.816	80.00	มาก
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.09	0.726	81.80	มาก
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	4.15	0.770	83.00	มาก
รวม	4.08	0.771	81.60	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจ คุณภาพ/ผลการให้บริการ การให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็น ร้อยละ 81.60

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน “การให้บริการงานจัดเก็บรายได้”

ตารางที่ 87 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วมกิจกรรม	4	4.00
ไม่เคยเข้าร่วม	96	96.00
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงาน การให้บริการงานจัดเก็บรายได้ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00

ตารางที่ 88 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ	98	98.00
โดยรับข้อมูลจาก		
หนังสือพิมพ์	6	6.00
วิทยุ	13	13.00
โทรทัศน์	13	13.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	61	61.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	13	13.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	50	50.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	11	11.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด-		
พิษณุโลก	16	16.00
เพื่อน/คนรู้จัก	7	7.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	6	6.00

การประชุม/อบรม	6	6.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย...	2	2.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ ของ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยได้รับข้อมูลจาก เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

เนื่องจากเศรษฐกิจไม่ดีจึงมีผลกระทบต่อสถานประกอบการ ทำให้ไม่มีผลกำไร บางเดือนขาดทุน จึงอยากให้ช่วยเลื่อนการเก็บภาษีเป็นแบบ 2-3 เดือน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

1. แบบฟอร์มควรมีให้กับสถานประกอบการอย่างพอเพียง และเตรียมเงินทอนมาให้พร้อม
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ช่วยลดหย่อนสถานประกอบการในการเก็บภาษี ตามที่ได้กำไรหรือขาดทุนจริง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 89 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามา มีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	4	4.00
มาก	54	54.00
ปานกลาง	39	39.00
น้อย	3	3.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด เปิดโอกาสให้เข้ามา มีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มาก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00

ตารางที่ 90 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	73	73.00
ไม่มีช่องทาง	27	27.00
รวม	100	100.0

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00

ตารางที่ 91 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	3	3.00
วิทยุ	15	15.00
โทรทัศน์	10	10.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	12	12.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	58	58.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	16	16.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	18	18.00
เพื่อน/คนรู้จัก	9	9.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่างๆ	8	8.00
การทำประชาคม	1	1.00
การประชุม/อบรม	-	-
อื่น ๆ (โปรดระบุ)...	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00

ตารางที่ 92 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทองและอำเภอเนินมะปรางตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ		
มากที่สุด	12	12.00
มาก	51	51.00
ปานกลาง	36	36.00
น้อย	1	1.00

ตารางที่ 92 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	28	28.00
มาก	46	46.00
ปานกลาง	26	26.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	34	34.00
มาก	41	41.00
ปานกลาง	25	25.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

การมีส่วนร่วมของประชาชน

มากที่สุด	27	27.00
มาก	37	37.00
ปานกลาง	35	35.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ		
มากที่สุด	8	8.00
มาก	23	23.00
ปานกลาง	45	45.00
น้อย	24	24.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทองและอำเภอนิคมบ่งพร่าง โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการในระดับ มาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมาก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมาก จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และความคิดเห็นในประเด็นความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ตารางที่ 93 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความโดดเด่นของโครงการ			
	มากที่สุด	15	15.00
	มาก	45	45.00

ปานกลาง	35	35.00
น้อย	5	5.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม		
มากที่สุด	20	20.00
มาก	50	50.00
ปานกลาง	28	28.00
น้อย	2	2.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ		
มากที่สุด	28	28.00
มาก	45	45.00
ปานกลาง	25	25.00
น้อย	2	2.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00
การมีส่วนร่วมของประชาชน		
มากที่สุด	30	30.00
มาก	36	36.00
ปานกลาง	32	32.00
น้อย	2	2.00

ตารางที่ 93 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	น้อยที่สุด	-	-
	รวม	100	100.00
ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ			
	มากที่สุด	7	7.00
	มาก	24	24.00
	ปานกลาง	50	50.00

น้อย	19	19.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2561 โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมาก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมาก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด

ด้านสาธารณสุข ถนน และท่อระบายน้ำ

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ควรแจกเอกสาร ใบปลิว ให้ประชาชนตามสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อเอาไว้อ่านและทำความเข้าใจกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา
2. ควรมีการสำรวจและจัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึงสำหรับการพัฒนาชุมชนและถนนที่ชำรุด
3. ควรให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมโครงการได้จริง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนกก งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด และ งานการให้บริการจัดเก็บรายได้ โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดพิษณุโลก แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละงาน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม และข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลกใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนกก งานการให้บริการสนามกีฬา จังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด และ งานการให้บริการจัดเก็บรายได้

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

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนกก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ ข้าราชการ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการ หอประชุมบึงราชนกกตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 โดยประมาณ 1 ครั้ง ติดต่อบริการทางโทรศัพท์ 0 5524 7411 12) ในวันจันทร์ ๑๑ ๐๘ ๐๐ ๖ 12 ๐๐ ๖

งานกาารให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20 – 29 ปี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก เข้ามาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลกด้วยตนเอง ประเภทสนามที่ใช้บริการ สนามฟุตบอล มาใช้บริการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 โดยประมาณ 1 – 10 ครั้ง ในวันจันทร์ – ศุกร์ หลังเวลา 16.30 น.

งานกาารให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 40 – 49 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการในหน่วยงานนี้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 โดยประมาณ 1 – 10 ครั้ง ในเขตพื้นที่บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมืองพิษณุโลก ส่วนงานบริการห้องประชุม ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 น. – 12.00 น.

งานกาารให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 โดยประมาณ 1 ครั้ง ในงานบริการงานค่าธรรมเนียมโรงแรมผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ สถานประกอบการ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 น. – 12.00 น.

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.99 ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 79.78 คะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 6 คะแนน ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ อันดับที่ 1 งานกาารให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 81.48 (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับ 7 คะแนน อันดับที่ 2 งานกาารให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด ร้อยละ 80.90 (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับ 7 คะแนน อันดับที่ 3 งานกาารให้บริการหอประชุมบึงราชนค ร้อยละ 80.73 (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับ 7 คะแนน และ อันดับที่ 4 งานกาารให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 76.02 (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับ 6 คะแนน

พิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกาารให้บริการหอประชุมบึงราชนค ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.73 (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 76.02 (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80.90 (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.48 (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ

งานการให้บริการหอประชุมบึงราชชนก ผู้ตอบแบบสอบถาม มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของงานการให้บริการหอประชุมบึงราชชนก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก การประชุม/อบรม มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชชนก สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ป้ายบอกทางมีขนาดเล็กเกินไป แก้วน้ำไม่เพียงพอหากมีการจัดประชุมรวมทุกอำเภอ เครื่องปรับอากาศไม่เย็นและห้องน้ำอยู่ไกล

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการหอประชุมบึงราชชนก สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ควรมีป้ายบอกโครงการที่เข้าอบรมบริเวณทางเข้าหรือบริเวณที่จอดรถให้มีขนาดใหญ่ และชัดเจน จัดแก้วน้ำให้เพียงพอตามจำนวนคนแต่ละอำเภอที่เข้าอบรม/ประชุมพร้อมมีป้ายติดให้ชัดเจน และควรจัดถังขยะไว้บริเวณหน้าหอประชุมให้มากขึ้นกว่าเดิม

งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก สรุปภาพรวมได้ดังนี้ สถานที่และสนามเก่าและชำรุด ห้องน้ำไม่สะอาด สนามปิดเร็ว ไฟส่องสว่างมีไม่ทั่วถึง อุปกรณ์บางอย่างไม่พร้อมใช้งาน ไม่มีสถานที่ขายน้ำดื่มให้ผู้ที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ควรซ่อมแซมอุปกรณ์ หรือจัดซื้อใหม่ให้พร้อมใช้งาน และมีเพียงพอกับการเข้ารับบริการ ปรับปรุงสนามกีฬาให้ดีขึ้น เช่น สนาม ลู่วิ่ง โรงยิม สภาพแวดล้อม เพิ่มถังขยะ และจัดให้มีที่ร่มมากขึ้น มีสถานที่จอดรถที่ร่มรื่น ควรติดไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติม และขยายเวลาปิดในช่วงเย็น เนื่องจาก

ช่วงเวลากลางวันอากาศยังร้อนอยู่จึงยังไม่สามารถเข้ามาใช้บริการได้ ในส่วนของสนามเทนนิสควรมีการบำรุงรักษาสนาม เช่น รั้ว ตาข่าย เพิ่มผ้าบังตา พื้นสนามเทนนิสควรมีคนกวาดใบไม้และควรจัดการคนมารีดน้ำฝนเวลาพื้นสนามเปียก ในช่วงเวลาหน้าร้อนควรขยายเวลาปิดสนามเทนนิสเป็นประมาณ 20.30-21.00 น. เนื่องจากช่วงเวลา 16.00-17.30 น. อากาศยังร้อนมากไม่เหมาะกับการเล่นกีฬาประเภทนี้ ควรปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่และอาคารที่ทรุดโทรม บริเวณสนาม ตลอดจนลานของเล่นเด็กที่ชำรุด ซึ่งเป็นอันตรายต่อเด็ก ๆ มาก การบริหารจัดการสนามกีฬาควรมีมาตรฐานในทุกด้าน เพราะจังหวัดพิษณุโลกถือเป็นจังหวัดใหญ่ที่มีโอกาสเป็นเจ้าภาพในหลาย ๆ กิจกรรมอยู่บ่อยครั้ง ทั้งนี้เพื่อชื่อเสียงของจังหวัดพิษณุโลกสืบไป ควรพัฒนาบุคลากร หรือจัดเพิ่มบุคลากร เพื่อมาชี้แจงและตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งาน หน่วยงานควรจัดกิจกรรมเพื่อโปรโมทสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก เช่น จัดงานวิ่งมินิมาราธอน หรือกีฬาชนิดอื่น ๆ ในด้านสระว่ายน้ำควรมีที่อาบน้ำก่อนลงสระตรงบริเวณภายนอกเป็นจุดอาบน้ำเหมือนสระว่ายน้ำที่อื่น ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยง เช่น หอพักนักเรียน โรงเรียนกีฬา อาคารเรียน

งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของงานการให้บริการศูนย์ประสานงานแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด สรุปลภาพรวมได้ดังนี้ ห้องสมุดมีหนังสือไม่หลายหลาย คอมพิวเตอร์ในห้องอินเทอร์เน็ตบางเครื่องไม่สามารถใช้งานได้ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการรับบริการ และปิดก่อนเวลา ห้องน้ำไม่สะอาด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด สรุปลภาพรวมได้ดังนี้ งานบริการห้องอินเทอร์เน็ตควรเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นรุ่นใหม่กว่าเดิม เพิ่มบริการดูหนัง ฟังเพลง ในห้องสมุดควรเพิ่มหนังสือให้มากขึ้นและหลากหลาย ควรปรับปรุงเครื่องเสียงในห้องประชุม และพัฒนาทัศนียภาพสิ่งแวดล้อมให้ดูสะอาดและร่มรื่น

งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เคยมีโอกาสร่วมกิจกรรม หรือโครงการของงานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการจาก เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ สรุปรภาพรวมได้ดังนี้ เนื่องจากเศรษฐกิจไม่ดีจึงมีผลกระทบต่อสถานประกอบการ ทำให้ไม่มีผลกำไร บางเดือนขาดทุน จึงอยากให้ช่วยเหลือการเก็บภาษีเป็นแบบ 2-3 เดือน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ สรุปรภาพรวมได้ดังนี้ ควรเตรียมแบบฟอร์มให้กับสถานประกอบการอย่างพอเพียงและเตรียมเงินทอนมาให้พร้อม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกช่วยลดหย่อนให้กับสถานประกอบการในการเก็บภาษีตามที่ได้กำไรหรือขาดทุนจริง

งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จาก การประชุม/อบรม ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในปี 2561

โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทองและอำเภอนิคมบ่อแก้ว (โครงการพัฒนาแหล่งน้ำคลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น โครงการประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น โครงการประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมาก ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมาก ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด

1. พัฒนาและให้ความสำคัญด้านการศึกษา ควรสนับสนุนการศึกษาตามโรงเรียนที่ด้อยโอกาส
2. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางธรรมชาติที่สามารถเรียนรู้ได้ตลอดทั้งปี
3. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของเด็กและเยาวชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง
4. ส่งเสริมกิจกรรมครอบครัวเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว
5. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และส่งเสริมสุขภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น
6. พัฒนาภูมิทัศน์บริเวณทางเข้าที่บึงราชนก ให้สวยงาม และนำเข้าใช้บริการ
7. พัฒนาด้านความเป็นอยู่ของประชาชนในหมู่บ้าน ให้เข้าถึงบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
8. สร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนภายในจังหวัด ในการบริหารจัดการตามภารกิจ/หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกให้มากที่สุด เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนแม่บทแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของจังหวัดทุกภาคส่วนและความต้องการของประชาชนในจังหวัด
9. ส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีที่ควรอนุรักษ์ไว้
10. พัฒนาความต้องการพื้นฐานของประชาชน ให้ทั่วถึงและเป็นธรรม
11. ควรมีแหล่งเรียนรู้ที่ให้ประโยชน์ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ ได้มีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นทำกิจกรรมร่วมกัน
12. พัฒนาแหล่งน้ำ การบริหารจัดการต้นน้ำ ฝายชะลอน้ำ ระบบน้ำทำการเกษตร จัดหาท่อกระจายข่าวและเพิ่มเครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในหมู่บ้าน
13. ด้านสาธารณสุข ถนน และท่อระบายน้ำ

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการตามหน่วยงานให้มากกว่านี้
2. การจัดงานประเพณีวันสงกรานต์ ควรนำผู้สูงอายุแต่ละอำเภอมารวมกัน และจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกสนุกสนาน
3. รับฟังความคิดเห็นประชาชน เปิดโอกาสให้เสนอโครงการความต้องการของประชาชน
4. อยากให้มีช่องทางการร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ที่ชัดเจน สะดวก และเป็นมิตรมากกว่านี้ ปัจจุบันมักถูกเพิกเฉยหรือบอกปิดโดยอ้างว่าต้องเขียนเป็นหนังสือมา
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น บ่อยขึ้น และหลายช่องทางมากขึ้น
6. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเห็นความสำคัญเรื่องการประชาสัมพันธ์ ท่อกระจายข่าว เสียงตามสาย ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการมากขึ้น

7. ควรแจกเอกสาร ใบปลิว ให้ประชาชนตามสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อเอาไว้อ่านและทำความเข้าใจกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา
8. ควรมีการสำรวจและจัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึงสำหรับการพัฒนาชุมชนและถนนที่ชำรุด
9. ควรให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมโครงการได้จริง

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1. การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกควรมีกิจกรรมหรือโครงการที่
ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ร่วมวางแผน และให้ข้อเสนอแนะได้อย่างต่อเนื่อง
โดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก
2. ควรนำผลที่ได้รับจากช่องทางกรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ
ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ควรมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอก
องค์กร รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย (Stake Holder) มากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการ
ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการสำรวจ ศึกษาและประเมินครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาและสำรวจความต้องการการให้บริการประชาชนในมิติอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้
รับมาจัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจนและตรงตามความ
ต้องการของประชาชนต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). เกณฑ์การกำหนดการปฏิบัติงานในการประเมิน.
กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
คณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัด
ขอนแก่น (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

- โนนธาดูอำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2553. ขอนแก่น: องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น.
- รัชนก โสภพิศ. (2542). *การมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการอาชีวศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- ลดาวัลย์ ทรัพย์อยู่. (2543). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2546). *การบริหารและจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- สุภัคญาณี สุขสำราญ. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและความคาดหวังของผู้บริหารและครูผู้สอนสถานศึกษาเอกชน เขตการศึกษา 5 ในการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต การบริหารการศึกษา. สถาบันราชภัฏเพชรบุรี. เพชรบุรี.
- สุรีย์ กาญจนวงศ์. (2542). *จิตวิทยาสังคม*. นครปฐม : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548. *การพัฒนาคุณภาพพระบราชการไทย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.
- อภิญา กังสนารักษ์. (2544). *รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในองค์กรที่มีประสิทธิภาพระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- Cohen , J.M. and Uphoff , N.T. (1981). *Rural Development Participation : Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation*.
Rural Development Committee Center for International Studies ,
Cornell University.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Fornaroff , A. (1980). *Community involvment in Health System for Primary Health Care*. Geneva : World Health Organization.

Koufman , H.F. (1949). *Participation Organized Activities in Selected Kentucky Localities*. Agricultural Experiment Station Bulletins. March.

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



รายงานการวิจัย
เรื่อง

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานกาารให้บริการหอประชุมบึงราชนกก
กองทรรพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด
กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้
กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

หน่วยงาน : กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้โดย
ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถาม จะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำ
ผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการ
ปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ “งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้”

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

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

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

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

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

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

6. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นใด

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

7. ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด
ประมาณ.....ครั้ง

8. ท่านมารับบริการในงานใด ของงานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

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

9. ท่านมารับบริการผ่านช่องทางการบริการใด ของงานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

- กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
 ศูนย์ประสานงานแผนประจำอำเภอ
 เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ สถานประกอบการ
 โอนเงินเข้าบัญชี
 ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและชำระที่ธนาคารกรุงไทย
 อื่นๆ (ระบุ).....

10. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อ เพื่อรับบริการในงานต่างๆ ของหน่วยงานนี้

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม จากการศึกษาที่ท่านเคยเข้ารับบริการบริการในงานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ และการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงานนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการของงาน มีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. จุดให้บริการของงาน มีความเหมาะสมกับการให้บริการประชาชน สังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการ และดำเนินงาน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการต่างๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ตู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบาย ได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, อุปกรณ์ในการทำงาน เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ พร้อมใช้งาน					
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี					
6. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ คู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ของงานการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้					
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้					
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการ ประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์					
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของ “งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้” หรือไม่

- เข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ “งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้” 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"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
- ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย.....

3. ปัญหาในการรับบริการ “งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้”

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานการให้บริการงานจัดเก็บรายได้”

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
มากนักน้อยเพียงใด

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

- มีช่องทาง ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูล

ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราบจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทอง และอำเภอนิคมบ่อแก้ว ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่างๆ 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. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่างๆ 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
ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก





แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

หน่วยงาน : กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้โดย
ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถาม จะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำ
ผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการ
ปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ

“ศูนย์ประสานแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และห้องสมุด”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานการให้บริการ

“ศูนย์ประสานแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และห้องสมุด”

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 29 ปี

30 – 39 ปี

40 – 49 ปี

50 – 59 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ

ข้าราชการ

รัฐวิสาหกิจ

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

รับจ้างทั่วไป

พ่อบ้าน/แม่บ้าน

เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง

อื่นๆ (ระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ไม่ได้เรียนหนังสือ

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ (ระบุ)

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

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

6. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด

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

7. ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด
ประมาณ.....ครั้ง

8. ท่านมารับบริการที่หน่วยงาน งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด
ในเขตพื้นที่ใด

- ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำอำเภอเมืองพิษณุโลก
 ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำอำเภอบางระกำ
 ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำอำเภอบางกระทุ่ม
 ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำอำเภอพรหมพิราม
 ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำอำเภอวังทอง
 ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำอำเภอวัดโบสถ์
 ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำอำเภอนนทบุรี
 ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำอำเภอนครไทย
 ศูนย์ประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำอำเภอชาติตระการ

9. ท่านมารับบริการที่หน่วยงาน งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด
ในงานบริการใด

- ห้องประชุม ห้องสมุด การให้บริการ Internet ศูนย์ Clinic Center
 อื่นๆ (ระบุ).....

10. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อ เพื่อรับบริการในงานต่างๆ ของหน่วยงานนี้

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ ศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม จากการทำท่านเคยเข้ารับบริการในงานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ และการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงานนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการของงาน มีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. จุดให้บริการของงาน มีความเหมาะสมกับการให้บริการประชาชน สังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการและดำเนินงาน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการต่างๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็นหรือแบบประเมินการให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบาย ได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
4. อุปกรณ์ หนังสือ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ไฟฟ้า, เครื่องเสียง, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ และพร้อมต่อการใช้งาน					
5. หนังสือ อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี					
6. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ คู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ของงาน					
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด					
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการ ประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์					
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาของงานให้บริการที่เหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานกาารให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา
องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของ “งานกาารให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด
และห้องสมุด” หรือไม่

- เข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ “งานกาารให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดและห้องสมุด” 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"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
- ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย.....

3. ปัญหาในการรับบริการ “งานกาารให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดและห้องสมุด”

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานกาารให้บริการศูนย์ประสานแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัด
และห้องสมุด”

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
มากน้อยเพียงใด

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

- มีช่องทาง ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูล

ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระพุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทอง และอำเภอนิคมพราง ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่างๆ 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 ได้จัดโครงการในงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่างๆ 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
ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก





แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

หน่วยงาน : กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ โดย ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถาม จะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำ ผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการ ปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน “การให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน “การให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

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

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

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

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

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

6. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด

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

7. ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ในกลุ่มใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> จากหน่วยงานภาครัฐ | <input type="checkbox"/> จากหน่วยงานภาคเอกชน |
| <input type="checkbox"/> เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |

8. ท่านมารับบริการงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ประเภทใด ในสนามที่ให้บริการ

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> สนามฟุตบอล | <input type="checkbox"/> โรงยิมฯ 2,500 ที่นั่ง | <input type="checkbox"/> โรงยิมฯ 600 ที่นั่ง |
| <input type="checkbox"/> สระว่ายน้ำ | <input type="checkbox"/> สนามฟุตบอลหญ้าเทียม | <input type="checkbox"/> สนามเปตอง |
| <input type="checkbox"/> ลานเอนกประสงค์ | <input type="checkbox"/> สนามกรีฑา | <input type="checkbox"/> สนามเทนนิส |
| <input type="checkbox"/> ฟิตเนสเซ็นเตอร์ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | |

9. ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

ประมาณ.....ครั้ง

10. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อ เพื่อรับบริการในงานต่างๆ ของหน่วยงานนี้

- | | | |
|--|----------|---|
| <input type="checkbox"/> วันจันทร์ - ศุกร์ | ช่วงเวลา | <input type="checkbox"/> ก่อนเวลา 08.00 น. |
| | | <input type="checkbox"/> 08:00 น.-12:00 น. <input type="checkbox"/> 12:01 น.-16:30 น. |
| | | <input type="checkbox"/> หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ | ช่วงเวลา | <input type="checkbox"/> ก่อนเวลา 08.00 น. |
| | | <input type="checkbox"/> 08:00 น.-12:00 น. <input type="checkbox"/> 12:01 น.-16:30 น. |
| | | <input type="checkbox"/> หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม จากการทำท่านเคยเข้ารับบริการในงานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ท่านมีความพึงพอใจ การปฏิบัติราชการและการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงานนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการของงาน มีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. จุดให้บริการของงาน มีความเหมาะสมกับการให้บริการประชาชน สังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการและดำเนินงาน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการต่างๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น สนาม, โต๊ะ, เก้าอี้, ไฟฟ้า, เครื่องเสียง, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน					
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี					
6. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ คู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ของงานการให้บริการ					
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก					
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์					
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานกาบริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของ “งานกาบริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก” หรือไม่

- เข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ “งานกาบริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก” 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"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
- ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย.....

3. ปัญหาในการรับบริการ “งานกาบริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานกาบริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก”

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
มากนักน้อยเพียงใด

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

- มีช่องทาง ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูล

ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระพุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทอง และอำเภอนิคมบ่อแก้ว ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่างๆ 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 ได้จัดโครงการในงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่างๆ 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

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
ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก





แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

หน่วยงาน : กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตและองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ใคร่ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้โดย
ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากแบบสอบถาม จะเป็นข้อคิดเห็นภาพรวมของผลการปฏิบัติราชการและการบริหารงานทั้งหมด เพื่อนำ
ผลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการ
ปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการใน “งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก”

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 29 ปี

30 – 39 ปี

40 – 49 ปี

50 – 59 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ

ข้าราชการ

รัฐวิสาหกิจ

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

รับจ้างทั่วไป

พ่อบ้าน/แม่บ้าน

เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง

อื่นๆ (ระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ไม่ได้เรียนหนังสือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (ระบุ)

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

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

6. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นใด

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

7. ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด
ประมาณ.....ครั้ง

8. ท่านใช้บริการงานการให้บริการหอประชุมบึงราชชนก ผ่านทางการติดต่อแบบใด

- ทางเว็บไซต์ www.ppao.go.th
 ทางโทรศัพท์ กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (0-5524-7411-12)
 ผ่านทางเอกสารถึง กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 ติดต่อประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 อื่นๆ (ระบุ).....

9. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อ เพื่อรับบริการในงานต่างๆ ของหน่วยงานนี้

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม จากการที่ท่านเคยเข้ารับบริการในงานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ และการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงานต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการของงาน มีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. จุดให้บริการของงานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก มีความเหมาะสมกับการให้บริการประชาชน สังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการและดำเนินงาน					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการต่างๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบาย ได้อย่างชัดเจน					
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระจือร้อร้น เต็มใจในการให้บริการ					
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ,เก้าอี้,ไฟฟ้า,เครื่องเสียง, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ					
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี					
6. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการให้บริการ คู่มือหรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ของงานการให้บริการหอประชุม- บึงราชนก					
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก					
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการ ประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์					
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็น ระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ “งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก”

1. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือ โครงการของ “งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก” หรือไม่

- เข้าร่วม กิจกรรม.....
- ไม่เคยเข้าร่วม

2. ท่านรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ “งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก” 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"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
- ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย.....

3. ปัญหาในการรับบริการ “งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก”

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา “งานการให้บริการหอประชุมบึงราชนก”

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
มากน้อยเพียงใด

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน

- มีช่องทาง ไม่มีช่องทาง

3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก 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/ผู้แทนหน่วยงานต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> การทำประชาคม | <input type="checkbox"/> การประชุม/อบรม |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ คลองสะอาด ปราศจากวัชพืช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้แก่ โครงการขุดลอกคูคลอง หนองบึง สระน้ำ แหล่งน้ำสาธารณะภายในเขตอำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอวังทอง และอำเภอนีนมะปราง ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่างๆ 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. 2561 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการส่งเสริมศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่างๆ 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
ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

