

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ต่อไป

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การวิจัยและวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ได้รับความไว้วางใจจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นผู้วิจัย ศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณภาพการพัฒนาองค์กร เกิดความร่วมมือในการให้บริการทางวิชาการกับท้องถิ่น

ทั้งนี้คณะผู้สำรวจขอขอบคุณ ผู้บริหาร บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก และประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูล รวมทั้งผู้สนับสนุนและช่วยเหลือทุกท่านที่ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จ และมีความสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ศูนย์การวิจัยและวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก  
2562

<b>หัวข้อวิจัย</b>	การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
<b>ผู้ดำเนินการวิจัย</b>	นางสาวรติญา นนธิราช นางสาวปุณยนุช บัญชานิตยกาล นางกาญจนา ศรีนวล
<b>หน่วยงาน</b>	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
<b>ปี พ.ศ.</b>	2562

### บทคัดย่อ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก แบ่งจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมีดังนี้

**งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด มาใช้บริการมัคคุเทศก์อาสาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันอังคาร – วันศุกร์ เวลา 09.00 น. – 12.00 น. ผ่านช่องทางศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

**งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มประชาชนทั่วไป เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนานน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

**งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 – 49 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ในเขตพื้นที่ห้องสมุดเคลื่อนที่อำเภอนครไทยมากที่สุด เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนานน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

**งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการข้อมูลข่าวสารตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 – 10 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ติดต่อบริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก [www.ppao.go.th](http://www.ppao.go.th) เป็นส่วนมาก เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนานน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.35 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.99 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 8 คะแนน**

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ

อันดับที่ 1 งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ร้อยละ 88.81 (ค่าเฉลี่ย 4.44) อยู่ในระดับ 8 คะแนน

อันดับที่ 2 งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ร้อยละ 88.43 (ค่าเฉลี่ย 4.42) อยู่ในระดับ 8 คะแนน

อันดับที่ 3 งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ร้อยละ 87.83 (ค่าเฉลี่ย 4.39) อยู่ในระดับ 8 คะแนน

อันดับที่ 4 งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ร้อยละ 82.88 (ค่าเฉลี่ย 4.14) อยู่ในระดับ 7 คะแนน

พิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการมััคคุเทศก์อาสา ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.81 (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.83 (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.43 (ค่าเฉลี่ย 4.42) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.88 (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ไม่มีเจ้าหน้าที่หรือมัคคุเทศก์อยู่คอยแนะนำให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ควรมีมัคคุเทศก์อยู่ประจำคอยบริการผู้มาเข้าชมรายเดียวที่ไม่ใช่หมู่คณะ ควรจัดแบ่งกลุ่มให้ดีเพื่อให้ได้ฟังบรรยายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีเก้าอี้ให้นั่งฟังบรรยาย ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศห้องมัคคุเทศก์ และควรจัดอบรมมัคคุเทศก์อาสาให้มีคุณภาพมากขึ้น

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่

ไม่มี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่

ไม่มี

ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ป้ายห้องสมุดไม่ชัดเจนตัวหนังสือเล็กเกินไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

เปลี่ยนป้ายห้องสมุดให้ตัวหนังสือใหญ่กว่าปัจจุบัน ประชาชนจะได้เห็นชัดเจนขึ้น พัฒนาห้องสมุดให้มีความทันสมัย มีเทคโนโลยีหรือเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ค้นหาข้อมูล ควรจัดกิจกรรมแบบนี้ทุกปี หรือมีกิจกรรมในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

**ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ งานการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่เคยมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ จาก สื่อโซเชียล เน็ตเวิร์ค มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลข่าวสารมีความล่าช้า ประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และยังเข้าถึงข้อมูลได้ยาก ผู้นำของหมู่บ้านไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเวลาอธิบายเลยไม่ค่อยชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

การนำเสนอข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตควรมีความหลากหลาย ไม่ควรมีแต่ข่าว อัปเดต ความเคลื่อนไหวและปรับปรุงเว็บไซต์ให้น่าสนใจมากขึ้น มีเพจให้ข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะหรือ โปสเตอร์แจ้งในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

**ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับ มาก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรม จาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อน/คนรู้จัก และเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในปี 2562**

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อ โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจาก ยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอวังทอง เชื่อมต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอชาติตระการ จังหวัด พิษณุโลก) ตามมติที่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับ ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อ โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี 2562 ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็นความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับน้อย

### ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการด้านใดมากที่สุด

1. พัฒนาลานประวัติศาสตร์ชาติไทย
2. พัฒนาการจราจรและที่จอดรถ
3. สนับสนุนโรงเรียนที่อยู่ห่างไกลหรือตามชนบทให้มากขึ้น
4. พัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น
5. ปรับปรุงถนนเข้าที่ทำกินของประชาชนในตำบล เพื่อขนส่งสินค้าทางการเกษตร ออกมายังจุดบริการรับซื้อสินค้า เช่น ข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น
6. พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ปรับปรุงโบราณสถานให้ดีขึ้น
7. ปรับปรุงภูมิทัศน์และเอกลักษณ์ของจังหวัดพิษณุโลกตามจุดแยกต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลก
8. ปรับปรุงสวนสาธารณะให้สวยงาม ร่มรื่น เหมาะแก่การพักผ่อน ออกกำลังกาย
9. พัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั้งในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดใกล้เคียง
10. พัฒนาระบบการจัดเก็บน้ำและการระบายน้ำให้ทั่วถึง
11. พัฒนาด้านสาธารณสุข การจราจรและที่จอดรถของจังหวัดพิษณุโลก
12. พัฒนาด้านการศึกษาและวัฒนธรรมในจังหวัดพิษณุโลก
13. พัฒนาในด้านอื่น ๆ เช่น คลองน้ำ ปรับปรุงถนน การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือประชาชน

### ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ต้องการให้มีการสนับสนุนหรือทำแผนเกี่ยวกับสมุนไพรรักษาโรค เพราะตอนนี้ประชาชนส่วนมากหันมานิยมใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติมากขึ้น
2. ควรให้ประชาชนออกความคิดเห็นผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียได้
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม หรือโครงการในช่องทางต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น
4. ควรมีจุดบริการสำหรับนักท่องเที่ยว
5. ที่จอดรถองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกมีไม่เพียงพอ

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	๗
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
คำถามเพื่อการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	7
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	30
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ	31
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ	35
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	38
แนวคิดเกี่ยวกับให้บริการประชาชนภาครัฐ	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
กรอบแนวคิดในการวิจัย	52
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ตอนที่ 1 งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา	58
ตอนที่ 2 งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	73
ตอนที่ 3 งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่	88
ตอนที่ 4 งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	103
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล	118
ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย	122
ข้อเสนอแนะในการสำรวจ ศึกษาและประเมินครั้งต่อไป	123
<b>บรรณานุกรม</b>	124
<b>ภาคผนวก</b>	
<b>ภาคผนวก ก</b>	
แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	
งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา	
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	
<b>ภาคผนวก ข</b>	
แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	
งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	
กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต	
<b>ภาคผนวก ค</b>	
แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	
งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่	
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	
<b>ภาคผนวก ง</b>	
แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	
งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สำนักปลัด	





# 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 พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปึกคัก ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น โดยภายใต้กรอบแนวการปฏิรูประบบราชการ ได้มีการปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด (เทศบาลตำบลเวียงคำ จังหวัดเชียงราย, 2555)

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิ มีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกได้ว่าตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุน ผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้ชัดอย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่ากับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เอง ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมืองการปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป

รูปแบบปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนมีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง ในการบริหารจัดการดูแลท้องถิ่นของตนเองมีตั้งแต่กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งองค์กรบริหารส่วนจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจการในเขตจังหวัด และช่วยพัฒนางานของเทศบาลและองค์กรบริหารส่วนตำบล

โดยประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน และจัดสรรงบประมาณให้ในส่วนของ การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนอย่างทั่วถึง เช่นเดียวกับ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีหน่วยงานย่อยต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่าง ครอบคลุมและทั่วถึง การบริหารจัดการเรื่องน้ำช่วยเหลือในพื้นที่แห้งแล้ง การจัดการสาธารณสุขเพื่อ บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน การใช้ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น เช่น จัดให้มีสถานที่พักผ่อน สวนสาธารณะ สถานที่สำหรับใช้ประชุมหรืออบรม และการให้บริการประชาชนด้านอื่น ๆ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ใน การแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จและ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ และยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ซึ่งในปัจจุบัน กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไว้ โดยจะต้องปฏิบัติเพื่อผลประโยชน์หลักของประเทศชาติไว้มากมาย จำเป็นจะต้องมีกลไกในการกระตุ้น ให้ส่วนราชการตระหนักถึงการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้ลุล่วงตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดิน ว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น การดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบ บริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ จึงจำเป็นต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การ บริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ตกลงให้สถาบันที่เป็นกลาง คือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ทำการวิจัยเพื่อศึกษา สืบค้น ความคิดเห็นและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในหัวข้อเรื่อง “การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562” ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการมัคคุเทศก์ อาสา งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการ ห้องสมุดเคลื่อนที่ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญคือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาคุณภาพ และนำข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการ มัคคุเทศก์อาสา งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการ ให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน ที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภोजันทอง เชื่อมต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอ

ชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก) และ โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตรายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี พ.ศ. 2562

3. เพื่อรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

4. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### ขอบเขตการวิจัย

**ขอบเขตการศึกษา** ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและสำรวจ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่

1. งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา หน่วยงาน กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

2. งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก หน่วยงาน กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต

3. งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ หน่วยงาน กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

4. งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร หน่วยงาน สำนักปลัด

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

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

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางาน ช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

- ระดับความสำเร็จของโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก ตามมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ คือ โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอวังทอง เชื่อมต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก) ในประเด็นสำคัญคือ ความโดดเด่นของโครงการ ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

- ระดับความสำเร็จของโครงการดีเด่นหรือมีความสำคัญ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ คือ โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี 2562 ในประเด็นสำคัญคือ ความโดดเด่นของโครงการ ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

- ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นจำนวน 600 ตัวอย่าง

### คำถามเพื่อการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมาท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อเพื่อรับบริการ ท่านมารับบริการในงานใดของงานการให้บริการ ท่านมารับบริการผ่านช่องทางการบริการใดของงานการให้บริการ ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใด และท่านใช้เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนานเท่าใด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการ ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย

- การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด
- การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใดบ้าง
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของประชาชน

- ข้อมูลความคิดเห็นต่อโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบล บ้านกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์) ต่อมา บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอลำดวน จังหวัด สุรินทร์)

- ข้อมูลความคิดเห็นต่อโครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตรายองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี พ.ศ. 2562

- ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ/กิจกรรม/โครงการ ด้านใดมากที่สุด

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และความคิดเห็นเพิ่มเติม

### คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความชอบ ความพอใจ ความรู้สึกที่รับรู้ได้และตรงกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**การปฏิบัติราชการ** หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน โดยผ่านกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจน

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

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

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

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

**ประสิทธิผล** หมายถึง ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาครั้งนี้ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกได้เห็นความสำคัญถึงผลที่ได้รับจากการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านการบริหารจัดการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม 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.2562 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์การแทนประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้นโดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้น ยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการในส่วนจังหวัดของกระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฯ นี้ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัดไม่สู้จะได้ผลตามความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้นตามภูมิภาค ต่อมาได้มีการประกาศ



คณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง เมื่อสภาจังหวัดแปรสภาพมาเป็นสภาการปกครองท้องถิ่น จึงมีบทบาทและอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจอำนาจหน้าที่และบทบาทของสภาจังหวัดจากอดีตจนถึงปัจจุบัน จึงขอแบ่งระยะวิวัฒนาการของสภาจังหวัดออกเป็น 3 ระยะดังนี้

#### ในอดีต (พ.ศ. 2476 - 2498)

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

1. ตรวจสอบและรายงานเรื่องงบประมาณที่ทางจังหวัดตั้งขึ้นและสอบสวนการคลังทางจังหวัดตามระเบียบซึ่งจะได้มีกฎกระทรวงกำหนดไว้

2. แบ่งสรรเงินอุดหนุนของรัฐบาลระหว่างบรรดาเทศบาลในจังหวัด

3. เสนอข้อแนะนำและให้คำปรึกษาต่อคณะกรรมการจังหวัดในกิจการจังหวัดดังต่อไปนี้

ก. การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

ข. การประถมศึกษาและอาชีวศึกษา

ค. การป้องกันโรคการบำบัดโรคการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล

ง. การจัดให้มีและบำรุงทางบกทางน้ำ

จ. การกสิกรรมและการขนส่ง

ฉ. การเก็บภาษีอากรโดยตรงซึ่งจะเป็นรายได้ส่วนจังหวัด

ช. การเปลี่ยนแปลงเขตหมู่บ้านตำบลอำเภอและเขตเทศบาล

4. ให้คำปรึกษาในกิจการคณะกรรมการจังหวัดร้องขอ

#### ในปี พ.ศ. 2498 - 2540

การจัดตั้งและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นหน่วยราชการบริหาร

ส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและในพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน การศึกษา การทำนุบำรุงศาสนาและการส่งเสริมวัฒนธรรม การสาธารณสุข การป้องกันโรค การบำบัดโรคและการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล ฯลฯ เป็นต้น นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยังอาจทำกิจการซึ่งอยู่นอกเขตเมื่อกิจการนั้นจำเป็นต้องทำ และเป็น การเกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ในเขตของตน โดยได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาลคณะกรรมการสุขภาพสภาจังหวัดหรือสภาตำบลที่เกี่ยวข้องนั้น และได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแล้วด้วย

### ในปี พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 114 ตอนที่ 62 ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2540 โดยใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2540 เป็นต้นมา พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวเป็นกฎหมายที่กล่าวถึงระเบียบวิธีการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นแทนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 สำหรับเหตุผลของการใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้อาจพิจารณาได้จากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติซึ่งระบุว่า “โดยที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่รับผิดชอบในพื้นที่ทั้งจังหวัดที่อยู่นอกเขตสุขภาพและเทศบาลเมื่อได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้สมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกัน และปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น” นอกจากนี้จะพิจารณาในเหตุผลของพระราชบัญญัติแล้วจากบันทึกการประชุมคณะกรรมการวิสามัญสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งพิจารณาร่างพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดครั้งที่ 2 วันที่ 13 มีนาคม 2540 ที่ประชุมได้อภิปรายประเด็นวัตถุประสงค์ของการออกกฎหมายสรุปว่า

1. เพื่อจัดระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจุบันมีปัญหาด้านการบริหารจัดการด้านพื้นที่และรายได้ซ้ำซ้อน
2. เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงของการเมืองการปกครองท้องถิ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการขยายความเจริญเติบโตของแต่ละท้องถิ่น
3. เพื่อเป็นการถ่ายโอนอำนาจการปกครองส่วนภูมิภาคมาสู่ท้องถิ่นโดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่ในการประสานกับองค์กรปกครองท้องถิ่น การประสานกับรัฐบาลและตัวแทนหน่วยงานของรัฐ การถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณที่เคยอยู่ในภูมิภาคไปอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด
4. เพื่อเป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้นโดยจะเพิ่มอิสระให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดมากขึ้นด้วย โดยการลดการกำกับดูแลจากส่วนกลางลง

### การจัดตั้งและฐานะ

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเรียกว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยมีอยู่ในทุกจังหวัด ๆ ละ 1 แห่งรวม 75 แห่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วย

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น  
ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรมความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วน  
ท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น

## 2. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก



### วิสัยทัศน์

องค์กรแห่งการพัฒนา เพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

### พันธกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่นตาม  
หลักการและเจตนารมณ์ของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งเน้นให้เป็นองค์กรที่มี  
ศักยภาพในการแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ 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 การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเสริมสนับสนุนเครือข่าย ทุกภาคส่วนให้เกิดความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในการทำงาน

- เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและการวิจัยของประชาชนทุกระดับอย่างทั่วถึงและมีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

- เพื่อส่งเสริมและการปลูกฝังให้ประชาชนมีคุณธรรม จริยธรรม มีความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของพลเมืองดี และอนุรักษ์สืบสานศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

- เพื่อให้ประชาชนได้รับการพัฒนาอาชีพ มีการพัฒนาเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์และมีรายได้มากขึ้น

- เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยว และการบริการอย่างต่อเนื่อง

- เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ และสามารถนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำรงชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- เพื่อพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้เกิดความยั่งยืน และได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง

- เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการคมนาคมขนส่งให้มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ซึ่งจะเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

- เพื่อพัฒนาการจัดการผังเมืองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตรให้เพียงพอต่อการใช้ประโยชน์ของประชาชน ซึ่งจะเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

#### ยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1** ด้านการบริหารจัดการที่ดีและเสริมสร้างเครือข่ายทุกภาคส่วน ประกอบด้วย 7 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถการทำงานของบุคลากร ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

3. จัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และส่งเสริม ปรับปรุงพัฒนาอาคาร สถานที่ปฏิบัติงาน สนามกีฬา และสถานที่อื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกให้สะอาด เรียบร้อย สวยงาม และปลอดภัยในการปฏิบัติงานและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ

4. ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมโครงการที่สนับสนุนนโยบายรัฐบาล นโยบายจังหวัด นโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนารายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

6. ส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ประเมินตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพขององค์กร

7. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกทุกรูปแบบ เกี่ยวกับการดำเนินโครงการ/กิจกรรมบทบาท 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 รวมทั้งการจัดการการศึกษาทุกช่วงวัยทุกระดับทุกประเภท เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทุกรูปแบบ และการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

4. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาสถานศึกษา วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สื่อการเรียนการสอนให้ทันสมัยต่อการเรียนรู้แก่สถานศึกษาอย่างเพียงพอ

5. ส่งเสริม สนับสนุน การจัดกิจกรรมทางศาสนา การทำนุบำรุงศาสนา และการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทุกภาคส่วน

6. ส่งเสริม สนับสนุนการอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถาน โบราณวัตถุ และแหล่งเรียนรู้ทุกรูปแบบตามภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 3** ด้านการพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน การอบรมให้ความรู้การประกอบอาชีพและเพิ่มรายได้ การแก้ไขปัญหา ความยากจน การว่างงาน และการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ บนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานที่ได้มาตรฐาน

3. ส่งเสริม สนับสนุนให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ด้านการพัฒนามาตรฐานผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ และการจัดหาตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ชุมชน

4. ส่งเสริม สนับสนุนกระบวนการผลิตและแปรรูปผลิตผลทางการเกษตรทุกประเภทบนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5. จัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้าชุมชนและผลิตผลทางการเกษตร

6. ส่งเสริมและสนับสนุนผลิตผลทางการเกษตรกรรมที่ปลอดภัย

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 4** ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

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

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 5** ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

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

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 6** ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน การปรับปรุงภูมิทัศน์ เพิ่มพื้นที่สีเขียวในชุมชน
2. อนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้อุดมสมบูรณ์
3. ส่งเสริม สนับสนุน การเสริมสร้างจิตสำนึกและกิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. จัดระบบบำบัดน้ำเสียรวม กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รวมทั้งหมอกควันเพื่อลดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม
5. จัดระบบป้องกัน แก้ไขปัญหาอุทกภัย ภัยแล้ง และภัยพิบัติต่าง ๆ

6. การให้ความรู้เพื่อเท่าทันปัญหาโลกร้อน และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้กับชุมชน และการพัฒนาชุมชนคาร์บอนต่ำ

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 7** ด้านการคมนาคมขนส่งและผังเมือง ประกอบด้วย 6 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. จัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ 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 และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบคณะรัฐมนตรีกำหนด
- สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
- แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
- อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
- คຸ້ມຄອງ ດູແລ ແລະ ບຳຮຸ່ງຮັກສາ ຫຼັຍຍາກຮຸຮຸມຊາດ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ

● จัดทำกิจการอื่นใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด 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

- จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณสุข
- ป้องกันและบำบัดรักษาโรค
- จัดตั้งและการบำรุงสถานพยาบาล
- ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ
- กิจการที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

- การนั้นจำเป็นต้องกระทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด



- ได้รับความยินยอมจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- ได้รับความยินยอมจากสภาแห่งราชการส่วนท้องถิ่นหรือสภาองค์การบริหารส่วน

จังหวัดที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ดังนี้

- การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

- การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- การประสาน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

- 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
- การส่งเสริมเศรษฐกิจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็น และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก



### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### ความหมายความพึงพอใจ

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

(Quirk, 1987) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ศิวจิรวรรณ วัยภรณ์ (2550 : 29) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการ เป็นระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

นิตยา จุ้ยนวล (2550 : 8) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ งานบรรลุผลสำเร็จ ความพึงพอใจในงานจึงช่วยเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่คนงานได้ นอกจากนั้น การทำให้คนงานมีความพึงพอใจในการทำงานยังอาจช่วยลดความเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วยการเป็นปฏิปักษ์ต่องานจะเป็นผลเสียต่อองค์กร เพราะคนงานจะแสดงออกซึ่งความเป็นปฏิปักษ์ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานของคนงานลดลง การสร้างความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกจากจะช่วยให้คนงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตของตนเองดีแล้ว ยังช่วยลดแนวโน้มปรากฏการณ์ อันเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วย

มอส (Morse. 1958 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนอง ทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วรูม (Vroom. 1964 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เมย์นาร์ด ดับบิลด์ เชลลีย์ (Maynard W.Shelly. 1975 : 9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึก ในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิด ความสุขความสนุนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มี ระเบียบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

ไพฑพพัฒน์ มีบาง (2550, น. 10) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับ อารมณ์ความรู้สึกและทักษะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทาง พฤติกรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่อง อารมณ์ความรู้สึก อารมณ์และทักษะของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการจากผู้บริการ โดยเฉพาะด้านจิตใจ

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

ศรวานี แดงไสว (2556) กล่าวว่า โดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริงจึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

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

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539) มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

2. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น

3. สภาพแวดล้อมของการบริการ โดยในสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนมากลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

4. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการ เป็นส่วนที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

5. ลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบในสินค้าหรือบริการ เป็นสิ่งที่เปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่รู้สึกในครั้งแรกต่อสินค้าหรือการบริการนั้น กับความคาดหวังของบุคคล ความพึงพอใจของแต่ละคนไม่เท่ากัน เพราะมีผลมาจากประสบการณ์การรับรู้ รับฟังจากประสบการณ์

ของตัวเองหรือจากบุคคลอื่น ดังนั้น สิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ได้แก่ คุณภาพของสินค้า และการบริการที่ดี ราคาที่เหมาะสม ความใส่ใจในการให้บริการ ถ้าองค์กรสามารถทำให้ผู้บริโภค รู้สึกพึงพอใจในสินค้าและการบริการจะทำให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

### การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2543 : 27) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หรือทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่สามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อม ซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ดังนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดทั่ว ๆ ไป โดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่า สามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าที่เที่ยงตรงสูงสำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้น กระทำได้โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนด คำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่น ๆ แลวนำข้อมูลที่ไดมาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้เวลาความพยายามอย่างสูงและต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

แวนฟรา (Vavra. 1992 : 58) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะมีขอบเขตเท่า ๆ กับความคาดหวังของลูกค้าได้ก็ต่อเมื่อมีผลประโยชน์ที่เป็นจริง (Actual Benefit) เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ปัญหาอยู่ที่ว่าความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นเรื่องที่ลูกค้าต้องการจริงหรือไม่ หรือเป็นเพียงอุดมคติเท่านั้น ส่วนปัญหาของบริษัทคือจะสามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุดได้อย่างไร โดยไม่ต้องมีการเพิ่มทุนมากเกินไป

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

### ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการว่า คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย

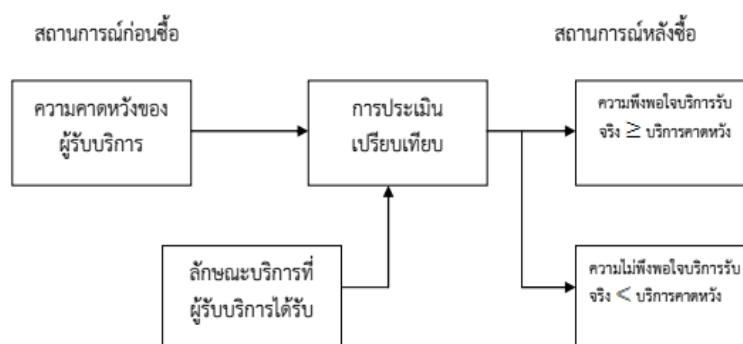
ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

### 1. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

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

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



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

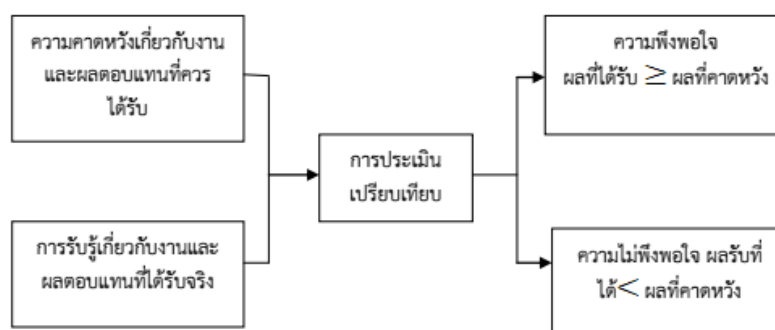
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

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

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

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

#### สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

## 2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเป้าหมายสูงสุดของความสำเร้จ

ในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี้ จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและ

การเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการองค์การบริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

2.1.1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการ ประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการ ตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

2.1.2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของ การบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของ ลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการ ให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

2.1.3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่ จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน บริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้ กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2.2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.2.1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการ ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจ ของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้การดำเนิน ชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2.2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจ ในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพ บริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ ผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้า



ในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

### ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

1. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1.1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่งพนักงานเสิร์ฟพามาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานเสิร์ฟพามาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใดลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

1.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบประระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy)

ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่นลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ 1 ชั่วโมงปรากฏว่า ไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้ามถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

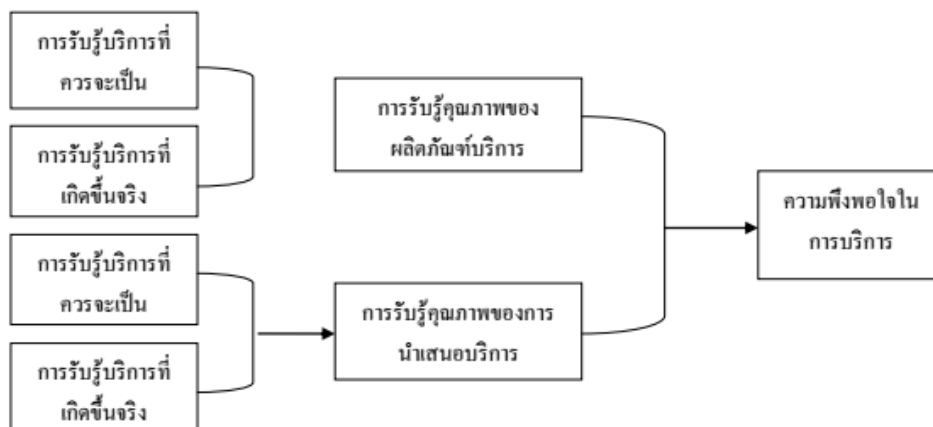
1.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่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

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

2.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับ

แขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยเมตริจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

### ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของ

การบริการที่เกิดขึ้นซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

#### 1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1.1.1 ผลลัพธ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวันวิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่างและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

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

1.1.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.1.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว เป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

1.1.5 ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.1.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสรรจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

1.1.7 กระบวนการบริการ 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

1.2.1 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

2.1.1 ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำย้อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจ 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) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ 4 ความสำเร็จในงานบริการ

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

จากภาพแสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงานทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานและสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

**การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ**

องค์กรบริการที่จะประสบความสำเร็จจะระยยะยาวในการดำเนินกิจการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสนใจการสร้างและรักษาความพึงพอใจในการบริการ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของลูกค้าหรือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เพราะความพึงพอใจทั้งสองส่วนนี้ ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการที่เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

##### ความหมายของการบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2556 : 14) กล่าวว่า บริการ (Service) หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจมี ตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้เป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นของได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2557 : 6) กล่าวว่า บริการ หมายถึง เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน ในตัวของมันเอง จึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก คำว่าบริการมีความหมายรวมถึง การบริการส่วนบุคคล

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556 : 18) การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการ การส่งมอบที่ไม่มีตัวตนที่ธุรกิจบริการมอบให้กับผู้รับบริการ โดยต้องตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

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

Kotler & Keller (2012) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการว่า การบริการ คือ การกระทำหรือ การปฏิบัติของฝ่ายหนึ่ง จึงไม่มีรูปร่างที่จับต้องได้และผู้รับบริการไม่มีกรรมสิทธิ์ที่ใช้ในการบริการ

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

##### ความสำคัญของการบริการ

ในปัจจุบันเรื่องของการบริการลูกค้าที่มุ่งเน้นให้เกิดความสำคัญของการบริการพึงพอใจสูงสุด เช่น หากลูกค้าเข้าใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อต้องการการบริการที่ดี พนักงานบริการอย่างสุภาพ ให้คำแนะนำปรึกษาที่ดี เป็นต้น เป็นความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ธุรกิจ จึงควรให้ความสำคัญในหลายประเด็นดังนี้

##### 1. ความสำคัญของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค

การบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในชีวิตประจำวัน เป็นกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อการ ดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ทุกคนเองต้องเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น บริการขนส่ง เช่น รถโดยสารสาธารณะ รถไฟฟ้า เป็นต้น บริการสาธารณสุข เช่น บริการ ทางการแพทย์ โรงพยาบาล เป็นต้น บริการการศึกษา เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย เป็นต้น และบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ไฟฟ้า ประปา ซึ่งในปัจจุบันมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มขึ้นจำนวนมาก โดยเฉพาะการบริการด้านการเงิน เช่น ธนาคาร การให้สินเชื่อ บัตรเครดิต เป็นต้น และการบริการ ด้านคมนาคม เช่น บริการโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนเกี่ยวข้อง กับการใช้ชีวิตของเราตั้งแต่ตื่นนอนจนเข้านอน

## 2. ความสำคัญของการบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

การบริการ คือ กิจกรรมที่ธุรกิจบริการสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจ เพราะธุรกิจบริการให้ความสำคัญกับการบริการย่อมส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจ ขณะที่ทุก ๆ ธุรกิจบริการใช้ความพยายามในการออกแบบและสร้างรูปแบบในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การสร้างและการออกแบบบริการเสริม การให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง หรือการสร้างประสบการณ์ที่ตระหว่างรับบริการ จะเห็นได้ว่า การบริการมีความสำคัญต่อภาคธุรกิจ ไม่เพียงแต่ธุรกิจบริการเท่านั้น ในธุรกิจที่ผลิตและจำหน่ายสินค้าก็ยิ่งต้องให้ความสำคัญกับการบริการ เพราะการบริการสามารถเป็นกลยุทธ์ที่มีความสามารถในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันและมุ่งไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

## 3. ความสำคัญของการบริการที่เกี่ยวข้องเศรษฐกิจและสังคม

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

ความสำคัญของภาคธุรกิจบริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อผู้บริโภคตั้งแต่ตื่นนอนจนถึงเข้านอน เนื่องจากการบริการจะมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ในทุกส่วนของธุรกิจต่อเศรษฐกิจและสังคม เพราะเมื่อสัดส่วนภาคธุรกิจบริการเพิ่มมากขึ้นกว่าภาคการผลิต ภาคการเกษตรและอุตสาหกรรม ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญกับการบริการเพื่อเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศต่อไป

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

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

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการใช้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิด “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดี



จะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

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. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

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

**พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้**

#### **อริยาศยดี**

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

### มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืนเอาใจใส่สนใจงาน

### ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกรวดในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

### แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อ แสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

### กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

### วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะได้สัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

### น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคุดคั่น พูดตวาดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะ หรือเสียงห้วน เสียงต้อยๆ นักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

### ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คน มากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ตักด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ ด้วยความอดทนอดกลั้น

### รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของ ประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจรับรู้ ปัญหาอย่าย่อไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่ รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟัง อย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจ

### กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ หมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการนั้น ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า และผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

### มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่น ในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็ปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการ เป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

## ข้อสัถย

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ข้อสัถยและรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความข้อสัถยรักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

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 (อนงคณาญ แก้วไพฑูริย์ 2554 : 27)

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้าน วัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวก ที่แตกต่างจากรู้สึกทางบวกด้านอื่น 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 พูดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น

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

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะอาดสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

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

ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงานแสงสว่าง เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งที่ชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

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

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วย กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

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

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับ ยุทธวิธีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้นการเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ในการเข้าใช้บริการระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไปผู้บริการใช้เวลา รอคอยไม่นานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับการบริการเพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น

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

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

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

สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

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

## 7. คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

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

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรมและวิถีชีวิต

ของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการ และปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

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

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

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

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

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีกในกลุ่ม



ประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว 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 ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจายและไร้ทิศทางจากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น

สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดียวกันก็ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

## 8. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

### ความหมายของการให้บริการประชาชนภาครัฐ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่าผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่

บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวย ประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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

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

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย 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

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการที่ศูนย์บริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ 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 โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

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 เวสารัชช (2540, หน้า 30 – 44 อ้างถึงใน สุันทา ทวีผล, 2550, หน้า 16) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง

ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

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

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

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่มาเหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์ สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำ ให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจ 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 สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อความเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอมือเท้า

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 การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

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

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

(1) Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ เป็นชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้ดี จนเกิดความเชื่อได้ว่าบริการได้มาตรฐาน 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 ในการสื่อความและสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

(7) Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

(8) Security ความมั่นคงปลอดภัย สบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ

(9) Customer Understanding ความเข้าใจลึกซึ้ง ในประชาชนผู้มารับบริการ

(10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น กิริยาท่าทางทั้งหมดที่แสดงออกในการให้บริการ

โดยกรมการปกครอง (2539 : 18) ได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงงานด้านบริการ ซึ่งได้ ตระหนักถึงความสำคัญในงานด้านให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการกระตุ้นและเร่งเร้าสร้างตัวอย่าง การเรียนรู้ เพื่อจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงจุดการเปลี่ยนแปลงว่าจะดำรงอยู่แบบเดิม ๆ อีกต่อไปไม่ได้ แล้ว การที่จะให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ จะทำได้อย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับความจริงใจและ ตั้งใจในการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชน คือ

(1) การพัฒนาระบบงาน หมายถึง การที่จะต้องมีการปรับขั้นตอนการบริการให้สั้นที่สุด เพื่อให้เกิดการบริการที่ฉับไว โดย

ก. จะต้องศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะ ทางเดินของงาน เพื่อตรวจสอบดูความซ้ำซ้อน ความยุ่งยากที่ไม่จำเป็น

ข. ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งไป หรือรวมขั้นตอนต่าง ๆ รวมเป็นขั้นตอนเดียวกัน เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ที่สามารถลดขั้นตอนได้

ค. ทำให้ง่ายขึ้น ในลักษณะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากที่สุด เช่น การมอบอำนาจ การลดจำนวนหลักฐานโดยให้ข้าราชการรับรองแทน เป็นต้น

ง. ปรับระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในหลักการที่ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถ ทำหน้าที่ทดแทนกันได้

จ. ปรับขั้นตอนการติดต่องานให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งหากสามารถจัดให้มีบริการที่ เบ็ดเสร็จได้ ก็จัดระบบการที่ประชาชนสามารถมาติดต่อได้ที่จุดเดียว

ฉ. นำเทคโนโลยีมาเสริมกระบวนการบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่สั้นกะทัดรัด รวดเร็ว

(2) การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาปรับระบบงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้องค์กรเกิด ประสิทธิภาพขึ้นมาได้ จำเป็นต้องแก้ไขและพัฒนาที่บุคลากรขององค์กรด้วย ถือได้ว่าทรัพยากรบุคคล เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้การพัฒนาระบบบริการประสบความสำเร็จได้ โดยจำเป็นต้องมี การพัฒนาบุคลากร ดังนี้

ก. วิสัยทัศน์ในการบริการ จะต้องมีการพยายามกระตุ้น โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มี ความตื่นตัว ทนสมยอมต่อข่าวสารรอบตัว เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของโลกสังคมในยุคปัจจุบัน ต้องพยายามเปลี่ยนภาพความคิดการให้บริการและแนวทางการทำงานในลักษณะมองไปข้างหน้า อย่างมีเป้าหมาย เพื่อการให้บริการที่ชัดเจนและกำหนดผลสัมฤทธิ์ได้ในการให้บริการประชาชน



ข. ปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้สนองตอบบริการประชาชนในฐานะเป็นลูกค้า จะต้องให้ความสำคัญแก่ลูกค้าที่มารับบริการ ประเด็นอยู่ที่ความพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ค. ปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้ทำงานในลักษณะมุ่งสู่ความสำเร็จของงานหรือการบริการเป็นสำคัญ การวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน จะต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับ

ง. ปรับวิธีการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น แก้ปัญหาแก่ประชาชน โดยใช้ดุลยพินิจ รู้จักผ่อนคลายนโยบายที่ผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าวิธีการทำงานที่กำหนด

จ. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น มิใช่ทำงานตามความเคยชินที่ถือปฏิบัติกันมา จะต้องมีความเชื่อมั่นและตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

(3) ปรับสำนักงานและสภาพภูมิทัศน์ ดังนี้

ก. จัดสำนักงานยุคใหม่ให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ทำให้ง่ายต่อการติดต่อตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวก

ข. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอกให้ดูสะอาดสวยงาม ทำอย่างไรก็ได้ที่สร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยขึ้นมาให้ได้ จัดสวนจัดผังให้ชัดเจน

(4) วัดความพึงพอใจลูกค้า ในการให้บริการยุคใหม่ จะให้ความสำคัญแก่ลูกค้า การให้บริการจะต้องพยายามหาภาพสะท้อนประชาชนหรือลูกค้าว่า มีความรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการ จึงควรจัดให้มีแบบประเมินวัดความพึงพอใจ สืบหาความรู้สึกรวมทั้งข้อแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ก. ระบบงาน เพื่อสะท้อนขั้นตอนการให้บริการใดมีปัญหาอุปสรรค ยังมีความล่าช้า ี้อืดอาด หรือเป็นขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วอย่างไร

ข. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ การต้อนรับ ทักทาย กิริยามารยาทการเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มารับบริการเพียงใด

อมร รักษาสัตย์ (2546, หน้า 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

สรุปได้ว่า การให้บริการมีความสำคัญ และต้องมีคุณภาพการให้บริการของบุคลากรซึ่งต้องมีความรู้ ความสามารถ เทคนิค กลยุทธ์ และทักษะ ในการให้บริการที่ดี เพื่อทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธา จนกระทั่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้

## 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภารดี อนันต์นาวิ (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่มจังหวัดตราด พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่มโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 3 ฝ่ายงาน มีดังนี้

1. งานการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เมื่อจำแนกตามงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ใน

ระดับมากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด

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

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

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบง จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ในปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบง จังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบง จังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบง จังหวัดสมุทรสาคร

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

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

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษาผลการสำรวจมีดังต่อไปนี้

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

เสริมพร อลงกตกิตติคุณ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของค่านิยมทางสังคม ความพึงพอใจและความไว้วางใจที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราซาร่าซ่าของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวนมากที่สุด มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีค่านิยมทางสังคมด้านความทันสมัย/ตามความนิยม ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อสินค้าและภาพรวมของร้านซาร่าซ่าในระดับปานกลาง มีความไว้วางใจต่อร้านซาร่าซ่าในระดับปานกลาง และมีความตั้งใจที่จะซื้อตราซาร่าซ่าอีกในอนาคตอยู่ในระดับ ปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่านิยมทางสังคมความพึงพอใจ และความไว้วางใจมี อิทธิพลทางบวกต่อการซื้อตราซาร่าซ่า โดยปัจจัยด้านความไว้วางใจมีค่าสัมประสิทธิ์ความมีอิทธิพลสูงสุด รองลงไปคือความพึงพอใจและค่านิยมทางสังคมตามลำดับ และตัวแปรอิสระทั้งสามร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการซื้อตราซาร่าซ่าได้ร้อยละ 38.30

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

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

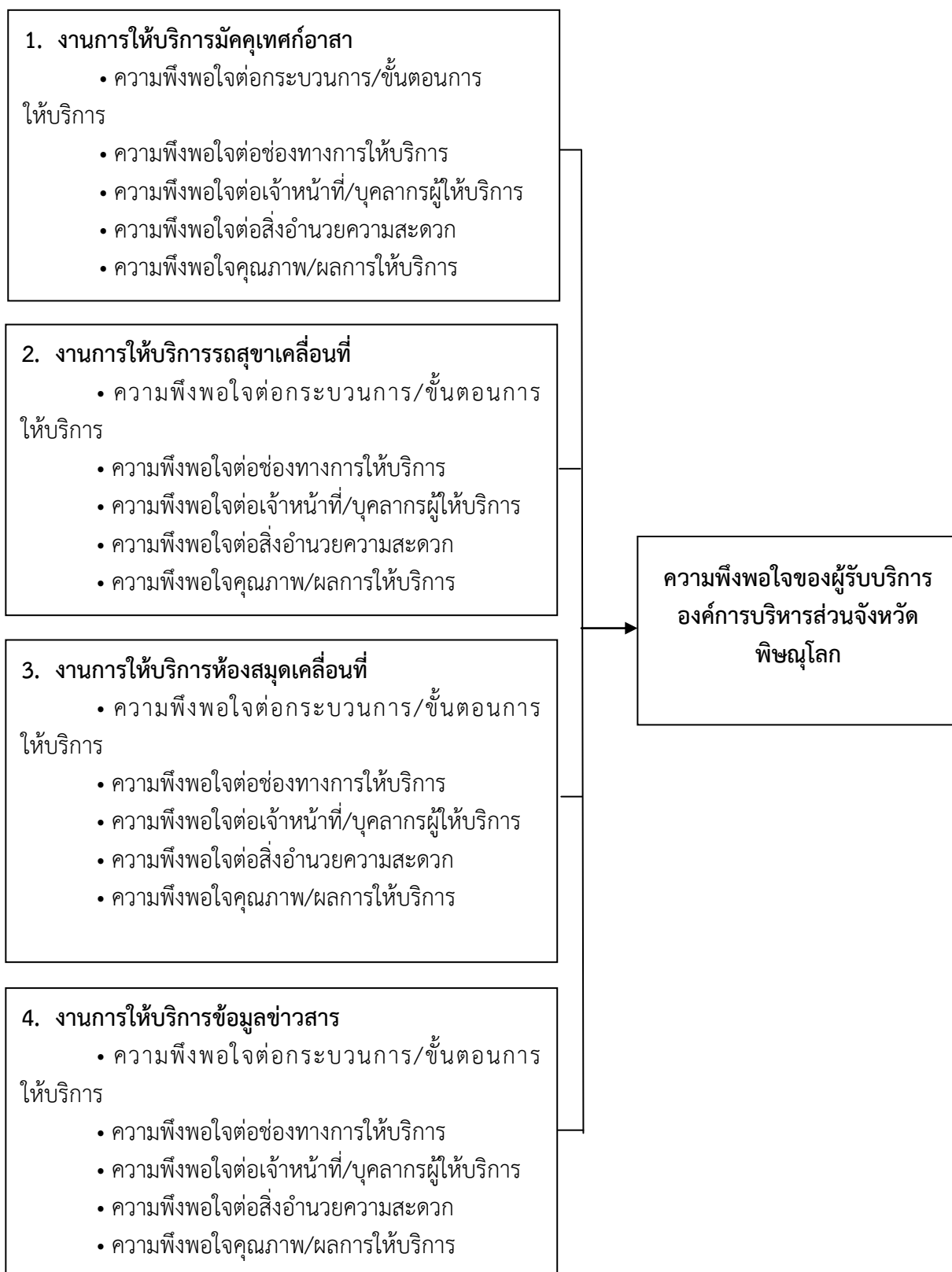
2. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ( $X_1$ ) ( $r_1=0.242^{**}$ ) ระบบการบริการ ( $X_2$ ) ( $r_2=0.139^{**}$ ) สภาพแวดล้อม ( $X_3$ ) ( $r_3=0.163^{**}$ ) คุณภาพการให้บริการ ( $X_4$ )

( $r_4=0.176^{**}$ ) ระยะเวลาบริการ (X5) ( $r_5=0.196^{**}$ ) และความสะดวกในการบริการ (X6) ( $r_6=0.196^{**}$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมี 1 ตัว คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (X1) ( $\beta=0.242$ ) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .367 โดยปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 5.90 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.619

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

## 10. กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เป็นการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมุ่งศึกษาและประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนในงานบริการ 4 งาน คือ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยกำหนดกรอบงานแต่ละงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาและสำรวจที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตรงประเด็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางดำเนินการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการจากงานบริการ 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยมีพื้นที่ครอบคลุมในจังหวัดพิษณุโลก

##### กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากงานบริการ 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละพื้นที่ในแต่ละงานบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำนวน 600 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 เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการศึกษา ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการสำรวจตามแบบประเมินของ กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์ โครงสร้างกรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการสำรวจในครั้งนี้

3) เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการสำรวจที่ได้จากการสังเคราะห์

4) ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยคณะผู้วิจัยพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้าง ที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้าง จะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม และ เข้าใจง่าย

5) นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการศึกษา และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ต่อไป

**แบบสอบถาม** เป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิดจำนวน 4 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมาท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ช่วงเวลาใดที่ท่านมาติดต่อเพื่อรับบริการ ท่านมารับบริการในงานใดของงานการให้บริการ ท่านมารับบริการผ่านช่องทางบริการใดของงานการให้บริการ ท่านอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใด และท่านใช้เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนานเท่าใด

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

1. งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา
2. งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก
3. งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่
4. งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

โดยกำหนดกรอบงานที่จะสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
- 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	ร้อยละ
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/โครงการของงานการให้บริการ
- ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการ
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการ

**ส่วนที่ 4** การมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกประกอบด้วย

- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มากน้อยเพียงใด
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน
- ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใดบ้าง
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก คือ โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอวังทอง เชื่อมต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก) ท่านมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นโครงการดีเด่นหรือมีความสำคัญ คือ โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี 2562 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 ในขั้นต้นคณะผู้วิจัยทำการฝึกรวมเจ้าหน้าที่ภาคสนาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

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

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

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาโดยตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

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

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

ผลสรุปที่ได้จะถูกนำมาเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางและการบรรยายเชิงพรรณนา โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ พร้อมทั้งนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้จากการประเมินในข้อเท็จจริง และแนวทางในการพัฒนาในอนาคต

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งผลการศึกษาและสำรวจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ รายงาน ผลการศึกษาและสำรวจแบ่งออกเป็นส่วนต่าง ๆ ของข้อมูลได้ ดังนี้

#### ตอนที่ 1

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

หน่วยงาน : กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	90	45.00
หญิง	110	55.00
รวม	200	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.00

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	41	20.50
20 – 29 ปี	44	22.00
30 – 39 ปี	38	19.00
40 – 49 ปี	22	11.00
50 – 59 ปี	29	14.50
60 ปี ขึ้นไป	26	13.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20 – 29 ปี มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	55	27.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	46	23.00
ข้าราชการ	29	14.50
รัฐวิสาหกิจ	11	5.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	26	13.00
รับจ้างทั่วไป	6	3.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11	5.50
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	4	2.00
อื่น ๆ (ระบุ)	12	6.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	1	0.50
ประถมศึกษา	31	15.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	7.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	29	14.50

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	17	8.50
ปริญญาตรี	80	40.00
สูงกว่าปริญญาตรี	27	13.50
อื่น ๆ (ระบุ)	1	0.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	59	29.50
ต่ำกว่า 5,000 บาท	13	6.50
5,000-10,000 บาท	25	12.50
10,001-15,000 บาท	18	9.00
15,001-20,000 บาท	46	23.00
มากกว่า 20,000 บาท	39	19.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีรายได้ มากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	56	28.00
ต่างจังหวัด (ระบุ)	144	72.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด มากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00

**ตารางที่ 7** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	165	82.50
2 ครั้ง	22	11.00
3 ครั้ง	10	5.00
4 ครั้ง	1	0.50
5 ครั้ง	-	-
มากกว่า 5 ครั้ง	2	1.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50

**ตารางที่ 8** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อรับบริการ ในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันอังคาร – วันศุกร์		
09.00 น. – 12.00 น.	69	34.50
12.01 น. – 16.00 น.	40	20.00
หลังเวลา 16.00 น. (ระบุ)	-	-
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
09.00 น. – 12.00 น.	58	29.00
12.01 น. – 16.00 น.	39	19.50
หลังเวลา 16.00 น. (ระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันอังคาร – วันศุกร์ เวลา 09.00 น. - 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

**ตารางที่ 9** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการติดต่อใช้บริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ช่องทางให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทางศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์	163	81.50

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

ช่องทางให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Facebook Fanpage : ศูนย์ประวัติศาสตร์ พระราชวังจันทน์ <a href="https://www.facebook.com/ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์-1723848097838812/">https://www.facebook.com/ ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์- 1723848097838812/</a>	19	9.50
Facebook : ศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=100010955708019">https://www.facebook.com/profile.php?id =100010955708019</a>	20	10.00
แบบฟอร์ม/ตรวจสอบ การขอเข้าชมศูนย์ ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ <a href="https://chanpalace.ppao.go.th/">https://chanpalace.ppao.go.th/</a>	18	9.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อใช้บริการงานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ผ่านช่องทางให้บริการ ทางศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ มากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการงาน  
การให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากหน่วยงานภาครัฐ	48	24.00
จากหน่วยงานภาคเอกชน	23	11.50
นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป	123	61.50
อื่น ๆ (ชมรม)	6	3.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการขอใช้บริการ  
ในแต่ละครั้ง จากหน่วยงานนี้หรือมัคคุเทศก์อาสา

เวลาในการขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	85	42.50
1-2 ชั่วโมง	108	54.00
3-4 ชั่วโมง	7	3.50

ตารางที่ 11 (ต่อ)

เวลาในการขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 5 ชั่วโมง	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการขอใช้บริการจากหน่วยงานนี้ หรือ มัคคุเทศก์อาสา แต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.653	88.17	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.40	0.684	87.84	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.47	0.652	89.36	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.639	88.90	มากที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.49	0.606	89.80	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.647</b>	<b>88.81</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.81 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์คะแนน 8 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 89.80 ( $\bar{x} = 4.49$ , S.D.= 0.606)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 89.36 ( $\bar{x} = 4.47$ , S.D.= 0.652)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 88.90 ( $\bar{x} = 4.45$ , S.D.= 0.639)



**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.40	0.657	87.90	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	0.636	88.30	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการของงานมีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	4.42	0.667	88.30	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.40	0.665	88.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.39	0.632	87.80	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.44	0.662	88.70	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.653</b>	<b>88.17</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.17

**ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทาง  
การให้บริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. จุดให้บริการของงาน มีความเหมาะสมกับการให้บริการประชาชน สังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางบริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการและดำเนินงาน	4.48	0.657	89.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.37	0.681	87.30	มากที่สุด
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.34	0.745	86.70	มากที่สุด
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางบริการ	4.39	0.678	87.70	มากที่สุด

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	4.40	0.657	88.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.684</b>	<b>87.84</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.84

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.48	0.634	89.60	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.47	0.664	89.30	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.45	0.648	89.00	มากที่สุด
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.45	0.663	88.90	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	0.650	90.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.652</b>	<b>89.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.36

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.48	0.609	89.60	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.45	0.632	88.90	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.52	0.576	90.40	มากที่สุด
4. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ,เก้าอี้, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีเพียงพอ พร้อมใช้งาน	4.39	0.692	87.70	มากที่สุด
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี	4.41	0.651	88.20	มากที่สุด
6. ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.45	0.663	89.00	มากที่สุด
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ คู่มือหรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ ความรู้ในการให้บริการของหน่วยงานให้บริการมัคคุเทศก์อาสา	4.43	0.653	88.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.639</b>	<b>88.90</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.90

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ ผลการให้บริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.52	0.576	90.40	มากที่สุด
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับการบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.46	0.616	89.10	มากที่สุด
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บ ข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการ แก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม	4.50	0.626	89.90	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.606</b>	<b>89.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจ คุณภาพ/ผลการให้บริการ ของงานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.80

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

**ตารางที่ 18** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วม	22	11.00
ไม่เคยเข้าร่วม	178	89.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00

**ตารางที่ 19** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ทราบ</b> โดยรับข้อมูลจาก...	<b>157</b>	<b>78.50</b>
หนังสือพิมพ์	20	10.00
วิทยุ	4	2.00
โทรทัศน์	29	14.50
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	91	45.50
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	27	13.50
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	28	14.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	24	12.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	10	5.00
เพื่อน/คนรู้จัก	60	30.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	10	5.00
การประชุม/อบรม	4	2.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	1	0.50
<b>ไม่ทราบ</b> ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย	<b>43</b>	<b>21.50</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการของงานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 78.50 โดยรับข้อมูลจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

## ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ไม่มีเจ้าหน้าที่หรือมัคคุเทศก์อยู่คอยแนะนำให้บริการ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา

ควรมีมัคคุเทศก์อยู่ประจำคอยบริการผู้มาเข้าชมรายเดียวที่ไม่ใช่หมู่คณะ ควรจัดแบ่งกลุ่มให้ดี เพื่อให้ได้ฟังบรรยายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีเก้าอี้ให้นั่งฟังบรรยาย ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศห้องมัคคุเทศก์ และควรจัดอบรมมัคคุเทศก์อาสาให้มีคุณภาพมากขึ้น

## ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก

**ตารางที่ 20** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	48	24.00
มาก	66	33.00
ปานกลาง	75	37.50
น้อย	11	5.50
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก ในระดับปานกลาง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

**ตารางที่ 21** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	143	71.50
ไม่มีช่องทาง	57	28.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50

**ตารางที่ 22** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	28	14.00
วิทยุ	5	2.50
โทรทัศน์	29	14.50
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	77	38.50
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	22	11.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	67	33.50
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	31	15.50
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	12	6.00
เพื่อน/คนรู้จัก	44	22.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	11	5.50
การทำประชาคม	3	1.50
การประชุม/อบรม	7	3.50
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	1	0.50

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ จาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

**ตารางที่ 23** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก ตามมติที่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ คือ โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอวังทอง เชื่อมต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอนครสวรรค์ จังหวัดพิษณุโลก)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	79	39.50
มาก	62	31.00
ปานกลาง	55	27.50
น้อย	4	2.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	88	44.00
มาก	54	27.00
ปานกลาง	54	27.00
น้อย	4	2.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	83	41.50
มาก	55	27.50
ปานกลาง	58	29.00
น้อย	4	2.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	45	22.50
มาก	50	25.00
ปานกลาง	68	34.00
น้อย	37	18.50
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	25	12.50
มาก	30	15.00
ปานกลาง	74	37.00
น้อย	71	35.50
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 โครงการโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอวังทอง เชื่อมต่อบ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ

44.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.50 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับปานกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

**ตารางที่ 24** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการ ในปี 2562 ซึ่งเป็นโครงการ/กิจกรรมดีเด่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก ประจำปี 2562

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	88	44.00
มาก	52	26.00
ปานกลาง	56	28.00
น้อย	4	2.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	95	47.50
มาก	47	23.50
ปานกลาง	54	27.00
น้อย	4	2.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	86	43.00
มาก	51	25.50
ปานกลาง	58	29.00
น้อย	5	2.50
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 24 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	43	21.50
มาก	56	28.00
ปานกลาง	61	30.50
น้อย	40	20.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	24	12.00
มาก	37	18.50
ปานกลาง	70	35.00
น้อย	69	34.50
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี 2562 โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับปานกลาง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

**ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด**

1. พัฒนาลานประวัติศาสตร์ชาติไทย
2. พัฒนาการจราจรและที่จอดรถ
3. พัฒนาการให้บริการ

**ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

## ตอนที่ 2

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

หน่วยงาน : กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	88	44.00
หญิง	112	56.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.50

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	21	10.50
20 – 29 ปี	49	24.50
30 – 39 ปี	66	33.00
40 – 49 ปี	23	11.50
50 – 59 ปี	28	14.00
60 ปี ขึ้นไป	13	6.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.00

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	37	18.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	25	12.50
ข้าราชการ	24	12.00
รัฐวิสาหกิจ	3	1.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	53	26.50
รับจ้างทั่วไป	29	14.50
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	13	6.50
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	14	7.00
อื่น ๆ (ระบุ)	2	1.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	14	7.00
ประถมศึกษา	36	18.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	31.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	29	14.50
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	38	19.00
ปริญญาตรี	20	10.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.50
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	11	5.50
ต่ำกว่า 5,000 บาท	52	26.00
5,000-10,000 บาท	102	51.00

ตารางที่ 29 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,001-15,000 บาท	13	6.50
15,001-20,000 บาท	21	10.50
มากกว่า 20,000 บาท	1	0.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	196	98.00
อำเภอเมืองพิษณุโลก	56	28.00
อำเภอบางกระทุ่ม	62	31.00
อำเภอบางระกำ	29	14.50
อำเภอวังทอง	49	24.50
ต่างจังหวัด (จังหวัดเลย, จังหวัดตรัง)	4	2.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	78	39.00
2 ครั้ง	62	31.00
3 ครั้ง	25	12.50
4 ครั้ง	1	0.50
5 ครั้ง	7	3.50
มากกว่า 5 ครั้ง	27	13.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

**ตารางที่ 32** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ เพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์		
08.30 น. – 12.00 น.	58	29.00
12.01 น. – 16.30 น.	47	23.50
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	12	6.00
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
08.30 น. – 12.00 น.	55	27.50
12.01 น. – 16.30 น.	47	23.50
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	26	13.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

**ตารางที่ 33** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการงานการให้บริการ รถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากหน่วยงานภาครัฐ	52	26.00
จากหน่วยงานภาคเอกชน	6	3.00
ประชาชนทั่วไป	142	71.00
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00

**ตารางที่ 34** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการขอใช้บริการ ในแต่ละครั้งจากหน่วยงานนี้ หรือ รถสุขาเคลื่อนที่

เวลาในการขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	174	87.00
1-2 ชั่วโมง	21	10.50
3-4 ชั่วโมง	5	2.50
5 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 5 ชั่วโมง	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการขอใช้บริการจากหน่วยงานนี้ หรือ รถสุขาเคลื่อนที่แต่ละครั้งนาน น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวมงานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.712	88.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.41	0.702	88.10	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร-ผู้ให้บริการ	4.42	0.675	88.34	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.693	87.03	มากที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.37	0.668	87.27	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.690</b>	<b>87.83</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.83 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์คะแนน 8 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 88.40 ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D.= 0.712)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 88.34 ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D.= 0.675)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละ 88.10 ( $\bar{x} = 4.41$ , S.D.= 0.702)

**ตารางที่ 36** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
พิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.60	0.626	92.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	0.683	88.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการของงาน มีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็น อย่างชัดเจน	4.43	0.726	88.50	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.35	0.748	86.90	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.36	0.756	87.10	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.38	0.733	87.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.712</b>	<b>88.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อ  
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.40

**ตารางที่ 37** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการ  
ให้บริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. จุดให้บริการของงานมีความเหมาะสมกับการให้บริการ ประชาชน สังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการและ ดำเนินงาน	4.52	0.657	90.30	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.40	0.657	88.00	มากที่สุด
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับ บริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่าง เหมาะสม	4.42	0.725	88.30	มากที่สุด
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการ ให้บริการ	4.29	0.741	85.80	มากที่สุด

ตารางที่ 37 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/ กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการ ให้บริการ	4.41	0.731	88.10	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.702</b>	<b>88.10</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.10

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่าง เหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.56	0.640	91.10	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.39	0.655	87.70	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความ สุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการ ให้บริการ	4.41	0.703	88.20	มากที่สุด
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.35	0.692	86.90	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.39	0.686	87.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.675</b>	<b>88.34</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.34



**ตารางที่ 39** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.38	0.691	87.60	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.40	0.665	88.00	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.29	0.706	85.80	มากที่สุด
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือประจำรถ มีความเพียงพอ สะอาด พร้อมใช้งาน	4.29	0.719	85.70	มากที่สุด
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัย ใช้งานได้ดี	4.37	0.689	87.30	มากที่สุด
6. ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.38	0.684	87.60	มากที่สุด
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ มีคู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ในการให้บริการของหน่วยงาน ให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่	4.36	0.695	87.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.693</b>	<b>87.03</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.03

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

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.45	0.640	88.90	มากที่สุด
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.33	0.658	86.60	มากที่สุด

ตารางที่ 40 (ต่อ)

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=200)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม	4.32	0.706	86.30	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.668</b>	<b>87.27</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.27

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ตารางที่ 41** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วม	92	46.00
ไม่เคยเข้าร่วม	108	54.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00

**ตารางที่ 42** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ทราบ</b> โดยรับข้อมูลจาก	<b>199</b>	<b>99.50</b>
หนังสือพิมพ์	25	12.50
วิทยุ	10	5.00
โทรทัศน์	13	6.50
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	7	3.50
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	21	10.50
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	7	3.50
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	65	32.50

## ตารางที่ 42 (ต่อ)

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	9	4.50
เพื่อน/คนรู้จัก	49	24.50
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	6	3.00
การประชุม/อบรม	11	5.50
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
<b>ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย</b>	<b>1</b>	<b>0.50</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการของ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 99.50 โดยได้รับข้อมูลจาก ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

**ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก**  
ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก**

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนาในการรับบริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**ตารางที่ 43** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	105	52.50
มาก	66	33.00
ปานกลาง	13	6.50
น้อย	16	8.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกในระดับมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50

**ตารางที่ 44** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	156	78.00
ไม่มีช่องทาง	44	22.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00

**ตารางที่ 45** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	22	11.00
วิทยุ	9	4.50
โทรทัศน์	15	7.50
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	7	3.50
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	14	7.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	10	5.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	56	28.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	24	12.00
เพื่อน/คนรู้จัก	42	21.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	16	8.00
การทำประชาคม	4	2.00
การประชุม/อบรม	10	5.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จาก ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

**ตารางที่ 46** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการ ในปี 2562 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก ตามมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ คือ โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอวังทอง เชื่อมต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	120	60.00
มาก	65	32.50
ปานกลาง	15	7.50
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	104	52.00
มาก	75	37.50
ปานกลาง	20	10.00
น้อย	1	0.50
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	106	53.00
มาก	73	36.50
ปานกลาง	19	9.50
น้อย	2	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	93	46.50
มาก	66	33.00
ปานกลาง	28	14.00
น้อย	13	6.50
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 46 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	4	2.00
มาก	23	11.50
ปานกลาง	58	29.00
น้อย	115	57.50
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอวังทอง เชื่อมต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอลำปาง จังหวัดพิจิตร) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับน้อย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50

**ตารางที่ 47** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 ซึ่งเป็นโครงการ/กิจกรรมดีเด่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจิตร ประจำปี 2562

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	117	58.50
มาก	65	32.50
ปานกลาง	17	8.50
น้อย	1	0.50
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	102	51.00
มาก	77	38.50
ปานกลาง	18	9.00

ตารางที่ 47 (ต่อ)

	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	น้อย	3	1.50
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>			
	มากที่สุด	102	51.00
	มาก	65	32.50
	ปานกลาง	27	13.50
	น้อย	6	3.00
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>			
	มากที่สุด	91	45.50
	มาก	66	33.00
	ปานกลาง	32	16.00
	น้อย	11	5.50
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>			
	มากที่สุด	4	2.00
	มาก	26	13.00
	ปานกลาง	54	27.00
	น้อย	116	58.00
	น้อยที่สุด	-	-
	<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 โครงการโครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี พ.ศ. 2562 โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับน้อย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ  
ด้านใดมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางาน  
บริการ / กิจกรรม / โครงการ

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม



## ตอนที่ 3

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

หน่วยงาน : กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	36	36.00
หญิง	64	64.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็น ร้อยละ 64.00

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	14.00
20 – 29 ปี	12	12.00
30 – 39 ปี	13	13.00
40 – 49 ปี	26	26.00
50 – 59 ปี	23	23.00
60 ปี ขึ้นไป	12	12.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40 – 49 ปี มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.00

ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	19	19.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	11	11.00
ข้าราชการ	16	16.00
รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	5.00
รับจ้างทั่วไป	7	7.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	5	5.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	30	30.00
อื่น ๆ (ระบุ)	6	6.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	2.00
ประถมศึกษา	35	35.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	12.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	16.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	2	2.00
ปริญญาตรี	26	26.00
สูงกว่าปริญญาตรี	7	7.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

ตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	20	20.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	21	21.00
5,000-10,000 บาท	26	26.00

ตารางที่ 50 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,001-15,000 บาท	6	6.00
15,001-20,000 บาท	15	15.00
มากกว่า 20,000 บาท	12	12.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	100	100.00
ต่างจังหวัด (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	77	77.00
2 ครั้ง	10	10.00
3 ครั้ง	6	6.00
4 ครั้ง	2	2.00
5 ครั้ง	1	1.00
มากกว่า 5 ครั้ง	4	4.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00

**ตารางที่ 53** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อ  
รับบริการเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์		
08.30 น. – 12.00 น.	83	83.00
12.01 น. – 16.30 น.	20	20.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	-	-
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
08.30 น. – 12.00 น.	-	-
12.01 น. – 16.30 น.	-	-
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้  
ในช่วงเวลา วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ  
83.00

**ตารางที่ 54** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่ของหน่วยงาน  
ที่ให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

เขตพื้นที่ให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ห้องสมุดอำเภอเมืองพิษณุโลก	12	12.00
ห้องสมุดอำเภอบางระกำ	6	6.00
ห้องสมุดอำเภอบางกระทุ่ม	5	5.00
ห้องสมุดอำเภอพรหมพิราม	-	-
ห้องสมุดอำเภอวังทอง	10	10.00
ห้องสมุดอำเภอวัดโบสถ์	-	-
ห้องสมุดอำเภอนนทบุรี	10	10.00
ห้องสมุดอำเภอนครไทย	30	30.00
ห้องสมุดอำเภอชาติตระการ	28	28.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการในเขตพื้นที่ห้องสมุดอำเภอนครไทย  
มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 55 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เวลาในการขอใช้บริการ ในแต่ละครั้งจากหน่วยงานนี้ หรือ ห้องสมุดเคลื่อนที่

เวลาในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	65	65.00
1-2 ชั่วโมง	32	32.00
3-4 ชั่วโมง	2	2.00
5 ชั่วโมง	1	1.00
มากกว่า 5 ชั่วโมง	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการขอใช้บริการจากหน่วยงานนี้ หรือ ห้องสมุดเคลื่อนที่ แต่ละครั้งนาน น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการ ให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.614	89.13	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.34	0.633	86.84	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร-ผู้ให้บริการ	4.47	0.662	89.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.640	86.91	มากที่สุด
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.49	0.582	89.87	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.626</b>	<b>88.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.43 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 เกณฑ์คะแนน 8 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 89.87 ( $\bar{x} = 4.49$ , S.D.= 0.582)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 89.40 ( $\bar{x} = 4.47$ , S.D.= 0.662)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 89.13 ( $\bar{x} = 4.46$ , S.D.= 0.614)

**ตารางที่ 57** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.40	0.636	88.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.41	0.653	88.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการ ของงาน มีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	4.49	0.611	89.80	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.45	0.592	89.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.50	0.595	90.00	มากที่สุด
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.49	0.595	89.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.614</b>	<b>89.13</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อ  
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ใน  
ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.13

**ตารางที่ 58** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทาง  
การให้บริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. จุดให้บริการของงาน มีความเหมาะสมกับการ ให้บริการประชาชน สังเกตง่าย มีป้ายบอกช่องทางการ ให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการ และดำเนินงาน	4.39	0.634	87.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.39	0.618	87.80	มากที่สุด

ตารางที่ 58 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.60	0.569	92.00	มากที่สุด
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ	3.86	0.766	77.20	มาก
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ผู้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	4.47	0.577	89.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.633</b>	<b>86.84</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.84

ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.38	0.663	87.60	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.52	0.674	90.40	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.51	0.611	90.20	มากที่สุด
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.45	0.672	89.00	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.49	0.689	89.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.662</b>	<b>89.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.40

**ตารางที่ 60** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.43	0.655	88.60	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.29	0.656	85.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.39	0.618	87.80	มากที่สุด
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ไฟฟ้า, เครื่องเสียง, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ พร้อมใช้งาน	4.28	0.621	85.60	มากที่สุด
5. หนังสือ อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ มีความทันสมัยใช้งานได้ดี	4.29	0.656	85.80	มากที่สุด
6. ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.35	0.626	87.00	มากที่สุด
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ มีคู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ในการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่	4.39	0.650	87.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.640</b>	<b>86.91</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.91

**ตารางที่ 61** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานบริการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.52	0.577	90.40	มากที่สุด
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.52	0.577	90.40	มากที่สุด



ตารางที่ 61 (ต่อ)

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตามการแก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม	4.44	0.592	88.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.582</b>	<b>89.87</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.87

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน “การให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่”

ตารางที่ 62 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วม กิจกรรม เย็บตุ๊กตาการบูร , การสาธิตการทำน้ำยาล้างจาน , จังหวัดเคลื่อนที่	75	75.00
ไม่เคยเข้าร่วม	25	25.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

ตารางที่ 63 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ โดยรับข้อมูลจาก	<b>99</b>	<b>99.00</b>
หนังสือพิมพ์	2	2.00
วิทยุ	3	3.00
โทรทัศน์	4	4.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	15	15.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	4	4.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	14	14.00

## ตารางที่ 63 (ต่อ)

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	15	15.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	26	26.00
เพื่อน/คนรู้จัก	34	34.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	58	58.00
การประชุม/อบรม	19	19.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
<b>ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย วิทยุชุมชน</b>	<b>1</b>	<b>1.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ ของงานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 โดยได้รับข้อมูลจาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

## ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

ป้ายห้องสมุดไม่ชัดเจนตัวหนังสือเล็กเกินไป

## ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่

เปลี่ยนป้ายห้องสมุดให้ตัวหนังสือใหญ่กว่าปัจจุบัน ประชาชนจะได้เห็นชัดเจนขึ้น พัฒนาห้องสมุดให้มีความทันสมัย มีเทคโนโลยีหรือเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ค้นหาข้อมูล ควรจัดกิจกรรมแบบนี้ทุกปี หรือมีกิจกรรมในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

## ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 64 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	36	36.00
มาก	38	38.00
ปานกลาง	22	22.00
น้อย	4	4.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับมาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

**ตารางที่ 65** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	87	87.00
ไม่มีช่องทาง	13	13.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00

**ตารางที่ 66** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	1	1.00
วิทยุ	5	5.00
โทรทัศน์	3	3.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	14	14.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	8	8.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	14	14.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	16	16.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	28	28.00
เพื่อน/คนรู้จัก	29	29.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	64	64.00
การทำประชาคม	5	5.00
การประชุม/อบรม	20	20.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	1	1.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

**ตารางที่ 67** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการ ในปี 2562 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก ตามมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ คือ โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภोजังหวัดพิษณุโลก) เชื่อมต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	51	51.00
มาก	41	41.00
ปานกลาง	8	8.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	55	55.00
มาก	41	41.00
ปานกลาง	4	4.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	52	52.00
มาก	38	38.00
ปานกลาง	9	9.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	40	40.00
มาก	38	38.00
ปานกลาง	14	14.00
น้อย	8	8.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 67 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	20	20.00
มาก	28	28.00
ปานกลาง	36	36.00
น้อย	16	16.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 โครงการโครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอลำทับ อำเภอวังทอง เชื่อมต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็นความโดดเด่นของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ในประเด็นประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

**ตารางที่ 68** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 ซึ่งเป็นโครงการ/กิจกรรมดีเด่น ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือโครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี 2562

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	50	50.00
มาก	42	42.00
ปานกลาง	8	8.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	58	58.00
มาก	38	38.00
ปานกลาง	4	4.00

ตารางที่ 68 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	51	51.00
มาก	42	42.00
ปานกลาง	7	7.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	38	38.00
มาก	35	35.00
ปานกลาง	19	19.00
น้อย	8	8.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	19	19.00
มาก	30	30.00
ปานกลาง	31	31.00
น้อย	20	20.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี 2562 โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

**ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด**

1. สนับสนุนโรงเรียนที่อยู่ห่างไกลหรือตามชนบทให้มากขึ้น
2. พัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น
3. ปรับปรุงถนนเข้าที่ทำกินของประชาชนในตำบล เพื่อขนส่งสินค้าทางการเกษตรออกมายังจุดบริการรับซื้อสินค้า เช่น ข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น
4. พัฒนาด้านอื่น ๆ เช่น งานบริการ

**ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

ต้องการให้มีการสนับสนุนหรือทำแผนพื้เกี่ยวกับสมุนไพรไทย เพราะตอนนี้ประชาชนส่วนมากหันมานิยมใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติมากขึ้น

## ตอนที่ 4

ชื่องานบริการ : งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

หน่วยงาน : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

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

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 69 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.00

ตารางที่ 70 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.00
20 – 29 ปี	30	30.00
30 – 39 ปี	17	17.00
40 – 49 ปี	12	12.00
50 – 59 ปี	10	10.00
60 ปี ขึ้นไป	27	27.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20 - 29 ปี มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.00



ตารางที่ 71 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ	30	30.00
ข้าราชการ	24	24.00
รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	11	11.00
รับจ้างทั่วไป	3	3.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	17	17.00
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	4	4.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

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

ตารางที่ 72 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	11	11.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	12.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	21.00
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	8	8.00
ปริญญาตรี	42	42.00
สูงกว่าปริญญาตรี	6	6.00
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

ตารางที่ 73 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	12	12.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	15	15.00
5,000-10,000 บาท	30	30.00

## ตารางที่ 73 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,001-15,000 บาท	16	16.00
15,001-20,000 บาท	12	12.00
มากกว่า 20,000 บาท	15	15.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

## ตารางที่ 74 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตพื้นที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

เขตพื้นที่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดพิษณุโลก	97	97.00
ต่างจังหวัด (เพชรบูรณ์ , สุโขทัย)	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00

## ตารางที่ 75 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 เป็นต้นมา โดยประมาณ

การมารับบริการ (โดยประมาณ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-10 ครั้ง	67	67.00
11-20 ครั้ง	6	6.00
21-30 ครั้ง	1	1.00
31-40 ครั้ง	3	3.00
41-50 ครั้ง	8	8.00
มากกว่า 50 ครั้ง	15	15.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มารับบริการที่หน่วยงานนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา โดยประมาณ 1-10 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00

**ตารางที่ 76** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้

ช่วงเวลาการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์		
08.30 น. – 12.00 น.	85	85.00
12.01 น. – 16.30 น.	27	27.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	-	-
วันหยุดราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์		
08.30 น. – 12.00 น.	6	6.00
12.01 น. – 16.30 น.	4	4.00
หลังเวลา 16.30 น. (ระบุ)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อเพื่อรับบริการในงานต่าง ๆ ของหน่วยงานนี้ ในช่วงเวลา วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00

**ตารางที่ 77** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการติดต่อขอใช้บริการของงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ทางการติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ติดต่อโดยตรง ณ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดฯ		
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	48	48.00
ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก		
www.ppao.go.th	52	52.00
โทรศัพท์ หมายเลข 0-5522-3718-20 ต่อ 888	13	13.00
ทางไปรษณีย์ ส่งมาที่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์		
สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก		
ถนนพิษณุโลก-หล่มสัก เลขที่ 206 หมู่ที่ 4 ตำบล		
สมอแข อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000	3	3.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อใช้บริการงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก www.ppao.go.th มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

**ตารางที่ 78** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ของงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทาง เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก www.ppao.go.th	60	60.00
ทาง เฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก www.facebook.com/ppao.go.th/	38	38.00
ทาง สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดพิษณุโลก คลื่น 94.25 MHz รายการ อบจ.พิษณุโลก พบประชาชน ออกอากาศทุกวันพฤหัสบดี เวลา 08.00-09.00 น.	10	10.00
ทาง สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย รายการ “อบจ.ขอบอก” ช่อง 11 ทุกวันอังคารที่ 4 ของเดือน เวลา 15.30-16.00 น.	4	4.00
ทาง Line องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ID: @ppao	24	24.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทาง เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก www.ppao.go.th มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

**ตารางที่ 79** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวมงาน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.13	0.669	82.67	มาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.13	0.661	82.60	มาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.25	0.602	84.92	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.673	81.40	มาก
ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	4.14	0.596	82.80	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.640</b>	<b>82.88</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการงานข้อมูลข่าวสาร ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.88 เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85 เกณฑ์คะแนน 7 คะแนน โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

### ลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ร้อยละ 84.92 ( $\bar{x} = 4.25$  , S.D.= 0.602)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ร้อยละ 82.80 ( $\bar{x} = 4.14$  , S.D.= 0.596)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 82.67 ( $\bar{x} = 4.13$  , S.D.= 0.669)

**ตารางที่ 80** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.02	0.724	80.40	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.03	0.731	80.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จุดให้บริการของงาน มีป้ายหรือจุดสังเกตแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	4.14	0.697	82.80	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.21	0.656	84.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	4.20	0.636	84.00	มาก
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.20	0.569	84.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.669</b>	<b>82.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.67

**ตารางที่ 81** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. จุดให้บริการของงาน มีความเหมาะสมกับการให้บริการประชาชน สังกะต่ง่าย มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับขั้นตอนในการให้บริการและดำเนินงาน	4.12	0.671	82.40	มาก
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	4.12	0.608	82.40	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องรับบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.24	0.668	84.80	มากที่สุด
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในช่องทางการให้บริการ	4.10	0.674	82.00	มาก
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ/ได้รับเรื่อง/กล่องแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	4.07	0.685	81.40	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.661</b>	<b>82.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.60

**ตารางที่ 82** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการอย่างเหมาะสม สามารถแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.21	0.624	84.20	มากที่สุด
2. การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.27	0.601	85.40	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างยุติธรรม บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.18	0.609	83.60	มาก
4. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.25	0.592	85.00	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.32	0.584	86.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.602</b>	<b>84.92</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.92

**ตารางที่ 83** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางเพื่อมารับบริการ	4.14	0.711	82.80	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.08	0.720	81.60	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	4.12	0.608	82.40	มาก
4. วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม, เอกสาร, โต้ะ, แก้วน้ำ, เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ มีความเพียงพอ พร้อมใช้งาน	4.14	0.667	82.80	มาก
5. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและมีความทันสมัยใช้งานได้ดี	4.02	0.651	80.40	มาก
6. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.98	0.681	79.60	มาก
7. มีสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลการให้บริการ มีคู่มือ หรือเอกสารเผยแพร่ แนะนำให้ความรู้ในการให้บริการของหน่วยงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.01	0.674	80.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.673</b>	<b>81.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81.40

**ตารางที่ 84** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงาน ติดตามและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.18	0.575	83.60	มาก
2. ผลการบริการโดยรวม ได้รับบริการที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์	4.14	0.586	82.80	มาก
3. มีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จัดเก็บ ข้อมูลของงานที่เป็นระบบ มีกระบวนการติดตาม การแก้ไขปัญหาของการบริการอย่างเหมาะสม	4.10	0.628	82.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.596</b>	<b>82.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.80

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องาน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

**ตารางที่ 87** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วม	39	39.00
ไม่เคยเข้าร่วม	61	61.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงาน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00

**ตารางที่ 88** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทราบ โดยรับข้อมูลจาก	<b>98</b>	<b>98.00</b>
หนังสือพิมพ์	6	6.00
วิทยุ	7	7.00



## ตารางที่ 88 (ต่อ)

การรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โทรทัศน์	8	8.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	57	57.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	16	16.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	45	45.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	21	21.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด-พิษณุโลก	37	37.00
เพื่อน/คนรู้จัก	34	34.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ	10	10.00
การประชุม/อบรม	15	15.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	3	3.00
<b>ไม่ทราบ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์โดย</b>	<b>2</b>	<b>2.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ ของ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยได้รับข้อมูลจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

#### ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลข่าวสารมีความล่าช้า ประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และยังเข้าถึงข้อมูลได้ยาก ผู้นำของหมู่บ้านไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเวลาอธิบายเลยไม่ค่อยชัดเจน

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

การนำเสนอข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตควรมีความหลากหลาย ไม่ควรมีแต่ข่าว ควรอัปเดตความเคลื่อนไหวและปรับปรุงเว็บไซต์ให้น่าสนใจมากขึ้น มีเพจให้ข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะหรือโพสต์แจ้งในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 89 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปิดโอกาสให้เข้ามา มีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มากน้อยเพียงใด

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	30	30.00
มาก	51	51.00
ปานกลาง	17	17.00

ตารางที่ 89 (ต่อ)

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	2	2.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในระดับ มาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00

ตารางที่ 90 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทาง	97	97.00
ไม่มีช่องทาง	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน มากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00

ตารางที่ 91 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จากสื่อ/แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	10	10.00
วิทยุ	12	12.00
โทรทัศน์	9	9.00
สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค	62	62.00
สื่อสิ่งพิมพ์/เอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร	15	15.00
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	47	47.00
ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	18	18.00
เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	34	34.00
เพื่อน/คนรู้จัก	34	34.00
ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่างๆ	13	13.00
การทำประชาคม	8	8.00

## ตารางที่ 91 (ต่อ)

สื่อ/แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การประชุม/อบรม	12	12.00
อื่น ๆ (ไปรษณียบู)	-	-

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกจาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00

**ตารางที่ 92** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 ซึ่งเป็นโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดพิษณุโลก ตามมติที่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ คือ โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอวังทอง เชื่อมต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	22	22.00
มาก	56	56.00
ปานกลาง	21	21.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	40	40.00
มาก	45	45.00
ปานกลาง	15	15.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	28	28.00
มาก	57	57.00
ปานกลาง	15	15.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 92 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	17	17.00
มาก	61	61.00
ปานกลาง	22	22.00
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	10	10.00
มาก	26	26.00
ปานกลาง	58	58.00
น้อย	6	6.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร) โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมาก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 และความคิดเห็นในประเด็นความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

**ตารางที่ 93** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 ซึ่งเป็นโครงการ/กิจกรรมดีเด่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี 2562

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความโดดเด่นของโครงการ</b>		
มากที่สุด	26	26.00
มาก	59	59.00
ปานกลาง	15	15.00

ตารางที่ 93 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม</b>		
มากที่สุด	37	37.00
มาก	49	49.00
ปานกลาง	13	13.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>		
มากที่สุด	34	34.00
มาก	50	50.00
ปานกลาง	15	15.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>การมีส่วนร่วมของประชาชน</b>		
มากที่สุด	23	23.00
มาก	50	50.00
ปานกลาง	26	26.00
น้อย	1	1.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ</b>		
มากที่สุด	7	7.00
มาก	32	32.00
ปานกลาง	55	55.00
น้อย	6	6.00
น้อยที่สุด	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อโครงการในปี 2562 โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี 2562 โดยมีความคิดเห็นต่อโครงการในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ ในระดับมาก จำนวน

59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม ในระดับมาก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในระดับมาก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน ในระดับมาก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และความคิดเห็นในประเด็น ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

### **ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด**

1. พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ปรับปรุงโบราณสถานให้ดีขึ้น  
2. ปรับปรุงภูมิทัศน์และเอกลักษณ์ของจังหวัดพิษณุโลกตามจุดแยกต่าง ๆ เพื่อ  
ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลก

3. ปรับปรุงสวนสาธารณะให้สวยงาม ร่มรื่น เหมาะแก่การพักผ่อน ออกกำลังกาย  
4. พัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั้งในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัด  
ใกล้เคียง

5. พัฒนาระบบการจัดเก็บน้ำและการระบายน้ำให้ทั่วถึง  
6. พัฒนาด้านสาธารณสุขโรค การจราจรและที่จอดรถของจังหวัดพิษณุโลก  
7. พัฒนาด้านการศึกษาและวัฒนธรรมในจังหวัดพิษณุโลก  
8. พัฒนาในด้านอื่น ๆ เช่น คลองน้ำ ปรับปรุงถนน และการให้ความช่วยเหลือ  
ประชาชน

### **ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

1. ควรให้ประชาชนออกความคิดเห็นผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียได้
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม หรือโครงการในช่องทางต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น
3. ควรมีจุดบริการสำหรับนักท่องเที่ยว
4. ที่จอดรถองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกมีไม่เพียงพอ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

#### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละงาน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

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

### ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด มาใช้บริการมัคคุเทศก์อาสาตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันอังคาร – วันศุกร์ เวลา 09.00 น. – 12.00 น. ผ่านช่องทางศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้งนาน 1 – 2 ชั่วโมง

**งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มประชาชนทั่วไป เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้ง นานน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

**งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 – 49 ปี ประกอบอาชีพ เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ในเขตพื้นที่ห้องสมุดอำเภอนครไทย เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้ง นานน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

**งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 - 29 ปี ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/ลูกจ้างส่วนราชการ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มาใช้บริการข้อมูลข่าวสารตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมาโดยประมาณ 1 – 10 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ติดต่อใช้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก [www.ppa.go.th](http://www.ppa.go.th) เป็นส่วนมาก เวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้ง นานน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

### ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.34 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.99 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 8 คะแนน ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ อันดับที่ 1 งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ร้อยละ 88.81 (ค่าเฉลี่ย 4.44) อยู่ในระดับ 8 คะแนน อันดับที่ 2 งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ร้อยละ 88.43 (ค่าเฉลี่ย 4.42) อยู่ในระดับ 8 คะแนน อันดับที่ 3 งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 87.83 (ค่าเฉลี่ย 4.39) อยู่ในระดับ 8 คะแนน และอันดับที่ 4 งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 82.88 (ค่าเฉลี่ย 4.14) อยู่ในระดับ 7 คะแนน



พิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการ มัคคุเทศก์อาสา ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.81 (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พิษณุโลก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.83 (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.43 (ค่าเฉลี่ย 4.42) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจคุณภาพ/ผลการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ภาพรวม ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.88 (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

### **ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและความคิดเห็นที่มีต่องานบริการ**

**งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา** ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ไม่มีเจ้าหน้าที่หรือมัคคุเทศก์อยู่คอยแนะนำให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ควรมีมัคคุเทศก์อยู่ประจำคอยบริการผู้มาเข้าชมรายเดียวที่ไม่ใช่หมู่คณะ ควรจัดแบ่งกลุ่มให้ดี เพื่อให้ได้ฟังบรรยายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีเก้าอี้ให้นั่งฟังบรรยาย ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศห้องมัคคุเทศก์ และควรจัดอบรมมัคคุเทศก์อาสาให้มีคุณภาพมากขึ้น

**งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก ป้ายประกาศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

**งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่** ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการ จาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ป้ายห้องสมุดไม่ชัดเจนตัวหนังสือเล็กเกินไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ สรุปภาพรวมได้ดังนี้ เปลี่ยนป้ายห้องสมุดให้ตัวหนังสือใหญ่กว่าปัจจุบัน ประชาชนจะได้เห็นชัดเจนขึ้น พัฒนา

ห้องสมุดให้มีความทันสมัย มีเทคโนโลยีหรือเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ค้นหาข้อมูล ควรจัดกิจกรรมแบบนี้ทุกปี หรือมีกิจกรรมในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

**งานการให้บริการงานข้อมูลข่าวสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่เคยมีโอกาสร่วมกิจกรรมหรือโครงการของงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการจาก เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด

ปัญหาในการรับบริการ งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สรุปภาพรวมได้ดังนี้ ข้อมูลข่าวสารมีความล่าช้า ประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลข่าวสารและยังเข้าถึงข้อมูลได้ยาก ผู้นำของหมู่บ้านไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร เวลาอธิบายเลยไม่ค่อยชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนา งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สรุปภาพรวมได้ดังนี้ การนำเสนอข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตควรมีความหลากหลาย ไม่ควรมีแต่ข่าว อัปเดตความเคลื่อนไหวและปรับปรุงเว็บไซต์ให้น่าสนใจมากขึ้น มีเพจให้ข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะหรือโพสต์แจ้งในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

**งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกมีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก จาก สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อน/คนรู้จัก และเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

### ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในปี 2562

โครงการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนที่มีส่วนผสมจากยางพารา (โครงการปรับปรุงผิวจราจรลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านหนองปรือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอวังทอง เข็มต่อ บ้านแก่งบัวคำ ตำบลสวนเมี่ยง อำเภอลำดวน จังหวัดพิษณุโลก) ตามมติที่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็น ความคุ้มค่าหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง

โครงการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอันตราย องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี 2562 ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ความโดดเด่นของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็น ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และในประเด็น ความคุ้มค่าหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับน้อย

### ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก พัฒนางานบริการ / กิจกรรม / โครงการ ด้านใดมากที่สุด

1. พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ปรับปรุงโบราณสถานให้ตีมีคุณค่า
2. ปรับปรุงภูมิทัศน์และเอกลักษณ์ของจังหวัดพิษณุโลกตามจุดแยกต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลก
3. ปรับปรุงสวนสาธารณะให้สวยงาม ร่มรื่น เหมาะแก่การพักผ่อน ออกกำลังกาย
4. พัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั้งในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดใกล้เคียง
5. พัฒนาระบบการจัดเก็บน้ำและการระบายน้ำให้ทั่วถึง
6. พัฒนาด้านสาธารณสุขภาค การจราจรและที่จอดรถของจังหวัดพิษณุโลก
7. พัฒนาด้านการศึกษาและวัฒนธรรมในจังหวัดพิษณุโลก
8. สนับสนุนโรงเรียนที่อยู่ห่างไกลหรือตามชนบทให้มากขึ้น
9. พัฒนาด้านการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น
10. ปรับปรุงถนนเข้าที่ทำกินของประชาชนในตำบล เพื่อขนส่งสินค้าทางการเกษตรออกมายังจุดบริการรับซื้อสินค้า เช่น ข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น
11. พัฒนาในด้านอื่น ๆ เช่น คลองน้ำ ปรับปรุงถนน การบริการ และการให้ความช่วยเหลือประชาชน

### ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ควรให้ประชาชนออกความคิดเห็นผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียได้
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม หรือโครงการในช่องทางต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น
3. ควรมีจุดบริการสำหรับนักท่องเที่ยว
4. ที่จอดรถองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกมีไม่เพียงพอ
5. ต้องการให้มีการสนับสนุนหรือทำแผนพับเกี่ยวกับสมุนไพรรไทย เพราะตอนนี้ประชาชนส่วนมากหันมานิยมใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

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

### ข้อเสนอแนะในการสำรวจ ศึกษาและประเมินครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาและสำรวจความต้องการการให้บริการประชาชนในมิติอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้  
รับมาจัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจนและตรงตามความ  
ต้องการของประชาชนต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2539). *กฎหมายระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ : สานทองถิ่น.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่*. คณะเกษตรศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธนา ธนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบะแน จังหวัดสมุทรสาคร*. รายงานการวิจัยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). *สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุติมา มาลัย. (2538). *ความล้มเหลวระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีม ของอาจารย์พยาบาล*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ภายเอกสาร.
- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรางทิพย์ คงสมปราษฎ์. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.
- ปรีชญา เวสารัชช. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่นวงศ์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). *การวัดความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต. สาขาส่งเสริมการเกษตรคณะเกษตรศาสตร์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภารดี อนันต์นาวิ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด. มหาวิทยาลัยบูรพา. จันทบุรี
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ทฤษฎีความพึงพอใจ*. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์
- วรรณีย์ เดียววิเศษ. (2548). *รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ. 2548*. ชลบุรี : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ประชาชนจำกัด.
- ศรีธัญญ์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขายะลา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาลังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน. (2544). *ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหารบุคคลแผนใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน
- สมิต สัจฉกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). *การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สายจิตร จะวะนะ. (2542). *ศึกษาผลกระทบของฝุ่นละอองต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนในเขตชุมชนหน้าพระลาน จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาชุมชน. คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุจิตรา เชื้อนขันธุ์. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุพล เพชรานนท. (2540). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุมคณะวิทยาการจัดการ*. สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ. สถาบันราชภัฏสงขลา.
- อรรถพร หาญวานิช. (2540). *การวิเคราะห์อิทธิพลของลำดับที่สองของโครงข่ายเชิงคอนกรีตเสริมเหล็ก*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสี่ทศวรรษ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อุทัยพรรณ สุกใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาสังคมวิทยาประยุกต์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Bernard, L. A. (1995). *Leadership : The Key to the Professional of Nursing*. (3rd ed.) St. Louis : Mosby.
- Cranny C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F. (1992). *Job Satisfaction : How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York : Maxwell Macmillan International.
- Gillmer, V.B. (1965). *Applied Psychology*. New York : Mc Graw – Hill. 254-255.
- 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
- Herzberg, F (1959). Federick; Mausner, Bernard; and Synderman, *Block the Motivation to Work*. New York: John Willey.
- Locke, Edwin A.(1968). *Organizational Behavior and Human Performance*. Chicago : Rand McNally.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York : McGraw Hill.
- Oskamps, S. (1984). *Applied Social Psychology*. Englewook Cliffs. New Jersey : PrenticeHall. Inc.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609
- Strauss, G., & Sayles, L. R. (1980). *Personnel : The Human Problems of Management*. New Jersey : Prentice-Hall.

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562





รายงานการวิจัย  
เรื่อง

การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการมัคคุเทศก์อาสา  
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่  
กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่  
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก

งานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร  
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก