



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการเจ้าหน้าที่ (ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง) โทร. ๐-๕๔๕๓-๒๔๘๕ ต่อ ๔๐๓

ที่ พร ๕๑๐๑๐/-

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้จ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อ สถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด คือ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน ๔ งานบริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามมิติที่ ๒ (ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน) ของแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ เป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ได้กำหนดงานบริการเพื่อจ้างสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

๑. งานด้านส่งเสริมสุขภาพ

- ได้แก่ การให้บริการสระว่ายน้ำ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

๒. งานด้านการท่องเที่ยว

- ได้แก่ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”

๓. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ได้แก่ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ได้แก่ การช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้

ข้อเท็จจริง

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ได้ส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ เรียบร้อยแล้วสรุปผลคะแนนในแต่ละด้านดังนี้

๑. งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการสระว่ายน้ำ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่)

งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการสระว่ายน้ำ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๗ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๓
- ด้านช่องทางการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๗
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๑
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๗

๒. งานด้านการท่องเที่ยว (การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”)

งานด้านการท่องเที่ยว (การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๙
- ด้านช่องทางการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๓

๒/- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการเจ้าหน้าที่ (ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง) โทร. ๐-๕๔๕๓-๒๔๘๕ ต่อ ๔๐๓

ที่ พร ๕๑๐๑๐/ว ๗๖๓

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้อำนวยการกองทุกกอง หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้จ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด คือ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) จำนวน ๔ งานบริการ นั้น

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ได้ส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ เรียบร้อยแล้วสรุปผลคะแนนในแต่ละด้านดังนี้

๑. งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการสระว่ายน้ำ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่)

งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการสระว่ายน้ำ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๗ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| - ด้านขั้นตอนการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๓ |
| - ด้านช่องทางการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๗ |
| - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๑ |
| - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๗ |

๒. งานด้านการท่องเที่ยว (การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”)

งานด้านการท่องเที่ยว (การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| - ด้านขั้นตอนการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๙ |
| - ด้านช่องทางการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ |
| - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๓ |
| - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ |

๓. งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่)

งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| - ด้านขั้นตอนการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗ |
| - ด้านช่องทางการให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๗ |
| - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ |
| - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ |

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้)

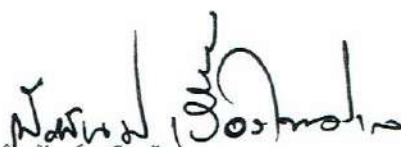
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๗ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๓
- ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๓ ของงานบริการทั้ง ๔ งาน โดยรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓

ที่	งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับความ พึงพอใจ
๑	งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการสระว่ายน้ำ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่)	๙๔.๙๗	๕.๑๙	-	๔.๙๕	มากที่สุด
๒	งานด้านการท่องเที่ยว (การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำนางคอย”)	๙๕.๔๓	๔.๕๗	-	๔.๙๕	มากที่สุด
๓	งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่)	๙๕.๓๓	๔.๖๗	-	๔.๙๕	มากที่สุด
๔	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้)	๙๕.๕๗	๔.๔๓	-	๔.๙๕	มากที่สุด
	รวม	๙๕.๓๓	๔.๖๗	-	๔.๙๕	มากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อทราบ เพื่อจักได้นำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน หรือต่อยอดให้ดีขึ้นต่อไป

พ.จ.อ. 
(จ. หน่ ธิ์ เรืองไพศาล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ักษาาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการ
แหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการ
ช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
ประจำปี 2563

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่

รับหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการ
แหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการ
ช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
ประจำปี 2563

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่

รับหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
1.5 นิยามศัพท์	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ	16
2.3 ทฤษฎีจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	22
2.4 ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด	23
2.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด	25
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	39
3.1 รูปแบบการศึกษา	39
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.3 ระยะเวลาที่ศึกษา	52
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	52
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
3.7 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
งานที่ 1 การให้บริการงานสระว่ายน้ำ	56
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	56
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	56
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	58
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	61
งานที่ 2 การให้บริการงานแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”	61
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	61
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	62
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	64
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	67
งานที่ 3 การให้บริการงานจัดเก็บรายได้	68
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	68
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	68
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	65
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	74
งานที่ 4 การให้บริการงานช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้	74
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	74
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	75
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	77
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	80
รวมการให้บริการงานทั้ง 4 งาน	81
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	82
5.1 สรุปผล	83
5.2 อภิปรายผล	91
5.3 ข้อเสนอแนะ	96

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการงานสระว่ายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	55
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ	57
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ	57
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	58
5	ผลความพึงพอใจบริการงานสระว่ายน้ำของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่	58
6	แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	61
7	แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ	62
8	แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ	62
9	แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	63
10	แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	63
11	แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ	64
12	ผลความพึงพอใจของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่	64

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	68
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้การให้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ	68
15 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ	69
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้งานบริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	69
17 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	69
18 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหาร ส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ	70
19 ผลความพึงพอใจของการให้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่	71
20 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการผู้ป่วยยากไร้ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	74
21 แสดงจำนวนและร้อยละของการการให้บริการผู้ป่วยยากไร้ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ	75
22 แสดงจำนวนและร้อยละของการการให้บริการผู้ป่วยยากไร้ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ	75
23 แสดงจำนวนและร้อยละของการการให้บริการผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	75
24 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหาร ส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	76
25 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการผู้ป่วยยากไร้ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ	77

ชื่องาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่ง
ท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือ
ผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563
หน่วยงานกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่
ปีงบประมาณ 2563

บทคัดย่อ

การสำรวจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการ
แหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 ในการให้บริการงาน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอน
การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก
เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเจาะจง จำนวน
1,080 คน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
สระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการ
ช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
ประจำปี 2563 โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 เมื่อพิจารณาในการ
ให้บริการแต่ละงาน พบว่า

- 1.การให้บริการสระว่ายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทุกด้านมีความพึง
พอใจระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.92
- 2.การให้บริการการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดแพร่ รวมทุกด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.43
- 3.การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทุกด้าน พบว่า มี
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.33
- 4.การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทุกด้าน
พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.63

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์จาก อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้มอบหมายให้ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณประชาชนทุกท่าน ที่ช่วยตอบแบบสำรวจในการให้บริการงานด้านต่างๆ และกราบขอบพระคุณผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พระราชปรีดิภักวี,ศ.ดร. อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระราชเชมากร, รศ.ดร. รองอธิการบดี และอาจารย์สุขุม กันกา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ที่ให้การสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการการให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 ครั้งนี้

คณะผู้ศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ได้มีการปรับปรุง แก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น พ.ศ. 2498 ทำให้เกิด "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" ขึ้นตามกฎหมายมีฐานะเป็นนิติบุคคล แยกจากจังหวัดในฐานะที่เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ต่อมาพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เมื่อสภาจังหวัดแปรสภาพมาเป็นสภาการปกครองท้องถิ่น จึงมีบทบาทและอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นอย่างมากและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบัน เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 และมาตรา 7 ทวิที่แก้ไขเพิ่มเติม และตามมาตรา 46 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น นอกจากเขตจังหวัดได้เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนด ในกฎกระทรวง

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ที่สุดมีจังหวัดละ 1 แห่ง ยกเว้น กรุงเทพมหานคร มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด มีงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นแห่งละไม่ต่ำกว่า 100 ล้านบาท โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดบางแห่งได้รับงบประมาณถึง 400 ล้านบาท การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นมาเพื่อบริหารกิจการในเขตจังหวัดและช่วยพัฒนางานของเทศบาล และ อบต. โดยประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน และจัดสรรงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นนำไปดำเนินการต่าง ๆ เช่น จัดสร้างระบบสาธารณสุขที่เทศบาลและ อบต. ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากขาดงบประมาณ เช่น จัดให้มีท่อบำบัดน้ำเสีย ประปาหมู่บ้าน จัดทำโครงการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลายองค์กร

ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยการสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร พุทธศักราช ๒๕๕๐ รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเอง และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดในด้านการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีอำนาจในการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง มีการส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่งเสริมกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ซึ่งนโยบายการบริหารนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเศรษฐกิจ ส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัด ส่งเสริมและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว มาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและให้มีกระแสเงินหมุนเวียนในจังหวัด ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกิจกรรมที่ทำให้มีผู้มาเยี่ยมเยือนจังหวัดแพร่จำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยการประชุม อบรม สัมมนา ด้านการพัฒนาสังคมและสาธารณสุข ส่งเสริมกิจกรรมการศาสนาของทุกศาสนา อนุรักษ์สืบสานแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมวัฒนธรรมเอกลักษณ์ และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเป็นการอนุรักษ์และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น

จากความสำคัญที่กล่าวมาเบื้องต้นเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของงานในแต่ละหน่วย ผู้วิจัยได้ดำเนินการในครั้งนี้อาจจะพิจารณาพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เฉพาะมิติที่ 2 คือด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ในประเด็นหลัก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีารับบริการห้องสมุดของเล่นเด็ก การให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการห้องสมุดของเล่นเด็กการให้บริการ สระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านการอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ที่มาใช้บริการงาน 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 มีดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1) การให้บริการสระว่ายน้ำ | จำนวน 500 คน |
| 2) การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” | จำนวน 300 คน |
| 3) การให้บริการจัดเก็บรายได้ | จำนวน 200 คน |
| 4) การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ | จำนวน 80 คน |

รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,080 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาทั้งสิ้น 12 เดือน

1.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.5 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือทัศนคติที่ดีหลังจากเข้ารับการบริการ ซึ่งถ้าได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจแต่ถ้าไม่ได้รับการบริการตามที่ ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจได้ใน 4 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน, ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ ความรวดเร็วของช่องทางในการติดต่อ ความยุติธรรมในการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการในทุกระดับ ความครบถ้วนทันสมัย และความเป็นระบบของช่องทาง

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

การบริการ หมายถึง การให้บริการงานแก่หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ผู้มารับบริการงานการให้บริการบริการ สระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

1.6.2 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.6.3 หน่วยงานสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่าง
ยุติธรรม

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ คณะผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและผลงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.3 ทฤษฎีการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2.5 อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2.6 งาน 4 งาน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” พอสรุปได้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน¹ มีความหมายตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น

อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์² กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้นๆ ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น

¹ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร , อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๙.

² อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์, “สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ”, รายงานการวิจัย (สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538), หน้า 53.

สามารถสรุปแนวคิดในด้านขอบเขตหรือวิธีวัดความพึงพอใจออกเป็น 2 ประเภท และความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ด้านต่างๆ ที่ผู้รับบริการใช้เป็นประจำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์³ กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบแต่ละบุคคลซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

พฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด (Tension) หรือความกระวนกระวาย (Discomfort) หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพ (Un equilibrium) ในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไปได้แล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

กาญจนา อรุณสุขรุจี⁴ กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน⁵ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" มีความหมายตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจหมายถึงการบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต),⁶ ในด้านพุทธศาสนากล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่าในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมดาของโลกไว้ในโลกธรรม๘ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความ

³ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, พฤติกรรมผู้บริโภค.(กรุงเทพมหานคร : วิไลวัฒนา, 2538) , หน้า 56 – 58.

⁴ กาญจนา อรุณสุขรุจี, ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, (คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546) , หน้า 5.

⁵ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2525), หน้า 129.

⁶ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ 13, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอส.อาร์.พรินติ้งแมสโปรดักส์จำกัด, 2548), หน้า 297.

พึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฐฐารมณ” ได้แก่ ลาภได้แก่ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สินเงินทองอาหารเครื่องนุ่งห่มเครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ยศได้แก่ ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญตราปริญญาบัตรต่างๆ สรรเสริญได้แก่เกียรติยศ ชื่อเสียงการเป็นที่เคารพยกย่องนับถือและการเป็นที่รักของบุคคลอื่นสุขได้แก่ความพึงพอใจความพึงพอใจความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการได้ลาภยศสรรเสริญ

สรุป ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตน ได้รับการตอบสนอง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลีย์ (Shelley)⁷ กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสอง เรียกว่า ระบบความพึงพอใจซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ ได้แก่ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ ซึ่งทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน อาจประมวลได้ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation) เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความต้องการของมนุษย์ (human need) ในทฤษฎีความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจ มาสโลว์ ได้เสนอความต้องการด้านต่างๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด ไปจนถึงความต้องการด้านสังคมและความต้องการที่จะเข้าใจตนเองซึ่งเป็นความต้องการระดับสูง

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้⁸

⁷ เชลลีย์ (Shelley), “ความหมายความพึงพอใจ”, <www.Stou.ac.th/Thai/Schools/slw/Webboard/Question.Asp?GID=50-56 km>, December 2010.

⁸ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด, 2541), หน้า 51.

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นอีกไม่มีอันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3. ความต้องการของบุคคลเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือความต้องการทางด้านร่างกาย (basic needs or physiological need) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรคซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (security and safety needs) มนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตรอด ถ้าทำงานให้มีความมั่นคงในสภาพการทำงานมีความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ

3. ความต้องการทางสังคม หรือความต้องการเป็นเจ้าของ (social of love and belonging needs) สิ่งที่มีมนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้ คือ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4. ความต้องการความยอมรับนับถือ (esteem needs) ความต้องการการยอมรับนับถือสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การยอมรับนับถือตนเองจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่การได้รับเกียรติยกย่อง

4.2 การยอมรับนับถือตนเอง เช่น ปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จความเป็นตัวของตัวเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีอิสรภาพ

5. ความต้องการที่จะเข้าในตนเอง (self - actualization) หรือความต้องการ การแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงานมีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ความต้องการขั้นที่ 1-3 เป็นความต้องการขั้นต่ำ ความต้องการที่ 4 - 5 เป็นความต้องการขั้นสูง

สมพงษ์ เกษมสิน⁹ ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H. Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายและได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และเกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ความสำคัญ (A Hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ของเฮอรัชเบิร์ก เฮอรัชเบิร์ก ได้ค้นพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุในการสร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสองปัจจัย (two – factors theory of motivation) ดังนี้¹⁰

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นนั้นก็คืองานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

⁹ สมพงษ์ เกษมสิน, อังโน, ประภาพันท์ พลอยจันทร์, “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, รายงานการวิจัย, (คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2549, หน้า 6.

¹⁰ ยงยุทธ เกษสาคร, ภาวะผู้นำและการจูงใจ Leadership and Motivation Techniques, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2541), หน้า 72-73.

1.3 การยอมรับนับถือ (Esteemed) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชดเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 ลักษณะของงาน (The Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุ้น (Hygiene Factors) บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสได้รับแต่งตั้ง โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้นๆ อยู่ในฐานะดำรงตำแหน่งใดในองค์การ

2.5 การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

2.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.8 สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

จากทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก พบว่า งานเป็นปัจจัยกระตุ้น (motivation factor needs) สร้างความพึงพอใจและเพิ่มผลผลิตมากยิ่งขึ้น ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors needs) เป็นตัวก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม การกระตุ้นด้วยปัจจัยกระตุ้นก็จะเป็นสิ่งที่ย่ายและนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

การศึกษาความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน

โยเดอร์¹¹ ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงาน และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้นๆ สอดคล้องกับความคิดเห็นของสเตรซและเซสส์ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า ความรู้สึกพึงพอใจตลอดจนมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและความพึงพอใจในงานนี้จะปรากฏทางด้านวัตถุหรือด้านจิตใจก็ได้

ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น สมิธ บลัม และ เนย์เลอร์¹² อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสภาพแวดล้อมของบุคคลในการปฏิบัติงานนั้นๆ เป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเกิดมาจากการปฏิบัติงานและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจในงานนั้น พรณราย ทรัพย์ะประภา¹³ ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานก็เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านั้นมาเป็นเครื่องในการจูงใจ การศึกษาดังกล่าวนี้อาจจะกระทำได้ด้วยการสำรวจทัศนคติของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ถ้าได้ผลออกมาไม่เป็นที่น่าพอใจ

¹¹ โยเดอร์, อังถึงโน, พะยอม วงศ์สารศรี, จิตวิทยาธุรกิจ, (กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ม.ป.ป.).
หน้า 116.

¹² สมิธ บลัม และ เนย์เลอร์, อังถึงโน, พะยอม วงศ์สารศรี, จิตวิทยาธุรกิจ, หน้า 167.

¹³ พรณราย ทรัพย์ะประภา, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2529), หน้า 77.

ฝ่ายบริหารก็จะได้ดำเนินการการดัดแปลงแก้ไขการบริหารปัจจัยนั้นๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางที่ดีขึ้น ซึ่งก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจที่สูงขึ้นได้ทางหนึ่ง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคล ในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ ได้ให้ทรรศนะไว้ว่า ทัศนคติ หรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติ ได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้นี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นอย่างธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ¹⁴ ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ สรุปได้ว่า ในองค์กรหรือหน่วยงานคนที่อยู่ภายใน ส่วนมากมักจะทำงานโดยมีความคาดหวังว่า ความต้องการเฉพาะบางประการจะได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านั้น นับตั้งแต่

¹⁴ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช ,2539)

ความต้องการทางด้านร่างกายจนกระทั่งถึงความต้องการ ประสบผลสำเร็จขั้นสูงสุดตามจุดหมายของชีวิต หลังจากการทำงานได้ผ่านพ้นไปชั่วระยะหนึ่งแล้ว บุคคลส่วนมากจะรับรู้ว่า กิจกรรมการทำงานของตนมีขีดจำกัดในการตอบสนองอย่างไรก็ตามคนส่วนใหญ่ในองค์กรจะเป็นสมาชิกของระบบแบบทางการจะตอบสนองความต้องการของบุคคลทางด้านเศรษฐกิจ และการประสบความสำเร็จในสภาพการทำงาน บางแห่งระบบไม่เป็นทางการ จะเป็นแนวทางที่ช่วยแก้ไขหรือทดแทนสภาพการทำงานที่ไม่ค่อยดี งานซ้ำซากจำเจหรือลักษณะการทำงานขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความต้องการของบุคคลเหล่านี้ ตอบสนองได้โดยระบบงานแบบไม่เป็นทางการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะ ดังนี้¹⁵

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลของการปฏิบัติงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

¹⁵ ศศิธร แม่นสงวน,ร.ศ. และคณะ, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่หลาย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่”, รายงานการวิจัย, (สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2549, หน้า 21 - 24.

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้มีผลเสีย ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเดิม

นอกจากนี้ วราภรณ์ รัชตะวรรณ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานบริการไว้ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรจะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้นิ่งเชื่อใจ แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าการมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ขายจะมีความต้องการโอกาสในการทำงานสูงกว่าผู้หญิง ความต้องการในเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างในอันดับสูง แต่อย่างน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มีผลให้เกิดความพึงพอใจมากกว่า

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

หากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในงานสังคมที่ทำการให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ทักษะ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 ค่าชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงานมีผลต่อความคิด ทักษะ ในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติหลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้เกิดความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้จัก ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยแนะนำชี้แจงในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง รับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆในบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้นๆ¹⁶ และสมาคมการตลาดของสหรัฐอเมริกา ให้ได้คำจำกัดความของบริการ ที่สรุปได้ว่า Services are intangible tasks that satisfy consumer and business user needs. บริการคือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

ดนัย เทียนพุฒ¹⁷ ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ว่า การบริการคือการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับ ทั้งเชิง “รูปธรรม” และ “นามธรรม” เป็นการปฏิบัติให้เกิดสมดุระหว่าง “การให้” และ “การรับ” เป็นการแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมี “อหิยาภัย” ควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ จะเห็นได้ว่า บริการไม่ได้แตกต่างจากสินค้า จุดมุ่งหมายหลัก คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ข้อแตกต่างคือ บริการไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้เหมือนสินค้า¹⁸

สุมนา อยู่โพธิ์¹⁹ กล่าวว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการที่ดีนั้น สามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ(services) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือการยิ้มแย้มและการเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

¹⁶ วีระพงษ์ เติมจิระรัตน์, อ้างถึงใน, สงครามชัย สิททองดี และคณะ, การจัดการคุณภาพในงานสาธารณสุข, พิมพ์ครั้งที่ 3, (มหาสารคาม : โครงการพัฒนาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ,2544), หน้า 14.

¹⁷ ดนัย เทียนพุฒ, นวัตกรรมบริการลูกค้า, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์,2543), หน้า 10.

¹⁸ สุตาตวง เรืองรุจิระ, หลักการตลาด, พิมพ์ครั้งที่ 9, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพรึก,2543), หน้า 316.

¹⁹ สุมนา อยู่โพธิ์, หลักการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์,2532), หน้า 48.

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว

ดังนั้นการบริการ (services) จึงเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบกิจการบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และตอบสนองผู้รับบริการด้วยบริการที่เป็นเลิศ

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

สุมนา อยูโฬี ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายของบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจลูกค้าให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

สมิต สัณณกร²⁰ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับข้อควรคำนึงในการให้บริการไว้ว่า

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

งานบริการ จึงหมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น หรืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนที่มีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวังจึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คณีย์ เทียนพุ่ม²¹ ได้กล่าวว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการลูกค้ามีความจำเป็นต้องเข้าใจความหมายของคำต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพ (Quality) หมายถึง กระบวนการให้ได้มาซึ่งสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องเลยเกิดขึ้น อีกทั้งยังเป็นส่วนที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า
2. การบริการลูกค้า (Customer Service) คือ การจัดทำอย่างดีที่สุดเพื่อส่งมอบสินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการให้ลูกค้าในทุกกระบวนการ
3. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่พอใจ ตื่นเต้น (ในคุณภาพและบริการ) แล้วกลับมาซื้อซ้ำอีก

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนมีการประเมินผลการได้รับบริการไปในทางที่บวก และความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ

พื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น อะเดย์ และแอนเดสสัน²² ได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล ความรู้ และ

²⁰ สมิต สัณณกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพฯ: วิทยุชน, 2542), หน้า 173 - 17

²¹ คณีย์ เทียนพุ่ม, นวัตกรรมบริการลูกค้า, หน้า 26.

²² อะเดย์ และแอนเดสสัน (Aday and Andesson), “พื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ”, < www.

ความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ซึ่งอาจเทียบเคียงได้กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยทั่วไป ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แยกออกเป็น การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับความดูแลเมื่อมีความต้องการ และ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
 2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co - ordination) แยกออกเป็น ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ ผู้ให้บริการให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้รับบริการ (Holistic) ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม จิตวิญญาณและมีการติดตามผลการรักษา
 3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความพึงพอใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ
 4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical in Form a lion) แยกเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของโรคและเมื่อรับการรักษา
 5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทศนะที่มีต่อโรงพยาบาล
 6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย (Out of packet Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับการบริการ
- เพนชานสกี และโธมัส²³ ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการในระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสม ระหว่างผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการสุขภาพ แบ่งเป็น 5 ประเภท
1. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
 2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือความสามารถที่จะเข้าไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่การเดินทาง เป็นต้น
 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
 4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับ หรือมีประกันสุขภาพ (Affordability)

²³ เพนชานสกี และโธมัส (Penchansky and Thomas), “แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ”
 , <www. Stou.ac.th / Thai/ Schools/slw/ Question.asp? GID=5054-56k.> , December 2010.

5. ความยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของการให้บริการ

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญๆ เหล่านี้ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร และสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการเวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ และ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และ ผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ และ ใจใส่ผู้ให้บริการ และ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สำหรับหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ควรมีลักษณะดังนี้

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นสะอาด โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในศรัทธา และดึงดูดความสนใจ

2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอย และ ถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพ หรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

4. กิริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง

5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานต้อนรับต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เหมาะสม

การบริการ จึงเป็นงานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ งานบริการจึงต้องอาศัยการวางแผนอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน และไม่สามารถแยกออกจากผู้ให้บริการได้

2.3 ทฤษฎีการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ หน่วยงานใดมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถก็จะส่งผลให้งานประสบผลสำเร็จด้วยดี ถ้าการจูงใจได้รับการตอบสนองความต้องการพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานจะแสดงออกในทางที่ดี ผลผลิตก็จะสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากไม่สนองความต้องการผลผลิตอาจไม่สูงขึ้น ดังนั้นควรตรวจสอบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการอะไรบ้าง หน่วยงานจะได้เลือกตอบสนองได้ถูกต้อง²⁴

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจทั่วไปของ Maslow²⁵ ทฤษฎีที่รู้จักกันแพร่หลายและมีชื่อเสียง คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจทั่วไปของ Maslow ได้เสนอบทความเกี่ยวกับแรงจูงใจในปี ค.ศ. 1943 โดยมีสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ก็มีความต้องการอย่างอื่นต่อไป กระบวนการเช่นนี้ไม่มีที่สิ้นสุด
2. เมื่อมนุษย์มีความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับขั้นใด ก็จะตกอยู่ใต้อิทธิพลต่าง ๆ ที่มีผลสนองในขั้นนั้น ๆ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพอแล้วอิทธิพลนั้นจะหมดความหมาย
3. มนุษย์มีความต้องการจำเป็นขึ้นไปตามลำดับ จากขั้นต่ำไปหาสูง ดังนี้
ขั้นต่ำสุด ความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย (The Physiological Needs)
เป็นความต้องการด้านปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ

²⁴ ฤชณา คัคคีศรี. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรพิทย. 2534, หน้า 336.

²⁵ โสภณ ธนะมัย. เอกสารประกอบการบรรยาย วิชาการบริหารการศึกษาเกษตรและวิชาการบริหารการศึกษาผู้ใหญ่. ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2529, หน้า 9-11.

ขั้นที่สอง ความต้องการความปลอดภัย (The Safety Needs) เป็นความต้องการด้านความปลอดภัยไม่ว่าเด็กหรือผู้ใหญ่ต่างก็ต้องการความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน

ขั้นที่สาม ความต้องการความรัก (The Love Needs) บุคคลที่อยู่ในขั้นนี้จะมีความรู้สึกและพยายามให้ได้มาซึ่งความรักอาจจะลืมแม้แต่ความหิวในขณะที่ตนต้องการความรัก สิ่งี่ต่างคือ เรื่องเพศเป็นความต้องการทางร่างกาย แต่พฤติกรรมทางเพศเกิดขึ้นจากความต้องการความรักซึ่งรวมไปถึงการให้ความรักและการรับรัก

ขั้นที่สี่ ความต้องการได้รับการยกย่อง (The Esteem Needs) มนุษย์ปรารถนาจะมีสภาพที่มั่นคงเพื่อเกียรติยศและการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ความต้องการได้รับการยกย่องรวมทั้งปรารถนาความสำเร็จที่จะดำรงชีวิตในโลกนี้ และความปรารถนาชื่อเสียงหรือศักดิ์ศรีที่คนอื่นยอมรับ และการได้รับความสนใจจากผู้อื่นการที่ตนเองเป็นบุคคลสำคัญในสายตาของผู้อื่น

ขั้นสูงสุด ความต้องการกระทำในสิ่งต่าง ๆ ที่พึงพอใจเป็นพิเศษด้วยตนเอง (The Needs for Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความพอใจที่จะทำในสิ่งที่อยากจะทำเป็นพิเศษ ที่แสดงถึงความสามารถในการกระทำด้วยตนเองต่อเป้าหมาย หรืออุดมคติอันสูงที่ตนกำหนดไว้

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Maslow ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์แต่ละคนนั้นมีความต้องการและช่วยให้ผู้บริหารได้เข้าใจถึงความต้องการของบุคคลว่ามีความต้องการอะไรบ้าง ซึ่งทำให้ผู้บริหารพิจารณาตอบสนองความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือคนงานได้อย่างถูกต้อง อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพวกเขาเหล่านั้น ซึ่ง²⁶ ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่า การที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์การ ฝ่ายบริหารต้องหาทางตอบสนองความพึงพอใจของคนงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้บุคคลในองค์การได้รับความพอใจและจะกระตือรือร้นในการทำงานดีขึ้น หน้าที่ของผู้บริหารในที่นี้คือ ต้องตอบสนองความต้องการให้ดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

2.4 ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด²⁷

การจัดรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ได้มีการปรับปรุง แก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้น

²⁶ ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช. 2530, หน้า 389.

²⁷ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่. เอกสารประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด

มีลักษณะเป็นองค์กรตัวแทนของประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ แก่คณะกรรมการ จังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แตกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หรือ เป็นหน่วยงาน ปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย

ต่อมาในปี พ.ศ.2481ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความ ประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้ โดยเฉพาะ สำหรับสาระสำคัญของ พระราชบัญญัตินั้นยังมิได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะ และบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิมกล่าวคือ สภาจังหวัดยังทำหน้าที่เป็นสภา จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครอง บังคับบัญชา ข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการ ในส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ โดยตรง แทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัตินี้ทำให้สภาจังหวัด มีฐานะเป็นสภาที่ ปกครองของผู้ว่าราชการจังหวัด

แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัด ในฐานะที่ปรึกษาซึ่งคอยให้ คำแนะนำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัดไม่สู้จะได้ผลสมความมุ่งหมายเท่าใดนักจึง ทำให้เกิดแนวความคิดที่จะปรับปรุง บทบาทของสภาจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ประชาชนได้ เข้ามา มีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น พ.ศ. 2498 อันมีบทให้เกิด "องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด " ขึ้น ตามกฎหมายมีฐานะเป็นนิติบุคคล แยกจากจังหวัดในฐานะที่เป็นราชการบริหาร ส่วนภูมิภาค ต่อมาพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บท ว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็น หน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เมื่อสภาจังหวัดแปรสภาพมาเป็นสภาการปกครองท้องถิ่น จึง มีบทบาทและอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก

และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบัน เป็นไปตามพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็น นิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 และมาตรา 7 ทวิ ที่แก้ไขเพิ่มเติมและตามมาตรา 46 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจ หน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น นอกจากเขตจังหวัดได้เมื่อ ได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ ตาม หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานจัดทำแผนพัฒนา จังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัด ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล

7. คุ้มครอง ดุแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้น เป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็น อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้องอีกหลายอย่าง ทั้งนี้เพื่อความสุขและการกินดีอยู่ดีของราษฎรในเขตจังหวัด

อำนาจหน้าที่กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม²⁸

1. ฝ่ายบริหารการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
 - งานการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานแผนงานและวิชาการ
 - งานนิเทศและประกันคุณภาพการศึกษา
 - งานควบคุมภายใน งานส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา งานการศึกษาพิเศษกรณี
- ถ่ายโอนศูนย์ หรือโรงเรียนการศึกษาพิเศษ

²⁸http://www.phraepao.go.th/ppao/index.php?option=com_content&view=article&id=66:2

- งานจัดตั้งสถานศึกษา งานการประเมินความพร้อมเพื่อจัดการศึกษา
- งานโรงเรียนเครือข่ายการจัดการศึกษาท้องถิ่น
- งานการศึกษานอกระบบ งานห้องสมุดประชาชน
- งานด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและนันทนาการ
- งานโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโรงเรียนคู่ขนานนำร่องการศึกษาเพื่อรองรับการถ่าย

โอน

- งานจัดตั้งและถ่ายโอนการศึกษาระดับอุดมศึกษา
- งานบริหารงานทั่วไป
- งานกิจกรรมทางศาสนา และส่งเสริมจริยธรรมศีลธรรม
- งานลานวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัด
- งานศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี
- งานอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี
- งานบำรุงรักษาสถานที่อันเป็นมรดกของ อบจ.
- งานสภาวัฒนธรรมตำบล อำเภอ จังหวัด
- งานคุ้มเจ้าหลวง
- งานรวบรวมข้อมูลศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นเพื่อการอนุรักษ์และศึกษาค้นคว้า
- งานต้อนรับคณะศึกษาดูงาน คุ้มเจ้าหลวง
- งานฝึกอบรมศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น
- งานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายบุคลากรทางการศึกษา

- งานบริหารงานบุคคลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- งานสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง การโอน การย้าย การเลื่อนระดับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน
- งานประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- งานการดำเนินงานทางวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์
- งานการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- งานทะเบียนประวัติ บำเหน็จความชอบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- งานโครงสร้างแผนอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- งานระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
- งานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- งานพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา

- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย
- 3. ฝ่ายกีฬาและนันทนาการ
 - งานส่งเสริมการออกกำลังกาย
 - งานกีฬาและนันทนาการ งานจัดการแข่งขันกีฬา
 - งานกิจกรรมและสนับสนุนด้านการกีฬา
 - งานพัฒนาการกีฬา ส่งเสริมพัฒนาทักษะการเล่นกีฬา
 - งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการแข่งขันกีฬา
 - งานการออกกำลังกาย และปรับปรุงสถานที่เล่นกีฬา
 - งานจัดกิจกรรมนันทนาการ เด็กและเยาวชน
 - งานกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ลูกเสือชาวบ้าน
 - งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

งานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 4 ด้าน

1. การให้บริการสระว่ายน้ำ

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในคารยยื่นคำขอและการพิจารณาอนุญาต

- 1) ส่วนราชการภายใน/หน่วยงานภายนอกทำหนังสือขออนุญาตใช้สระว่ายน้ำ 50 เมตร
- 2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบตารางการจองใช้สระว่ายน้ำ 50 เมตร
- 3) เสนอหนังสือแก่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
- 4) นายก อบจ.แพร่ ลงนามอนุญาตให้ใช้สระว่ายน้ำ 50 เมตร
- 5) เจ้าหน้าที่แจ้งผลการอนุญาตให้ใช้สระว่ายน้ำ 50 เมตรแก่ส่วนราชการภายใน/หน่วยงานภายนอกที่ขอใช้สถานที่ดังกล่าว

เกณฑ์การให้บริการสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

มาตรการควบคุมหลัก การควบคุมจำนวนผู้ใช้บริการ โดยจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการตามขนาดพื้นที่ของสระว่ายน้ำ โดยคิดเกณฑ์ 150 ตารางเมตรต่อผู้ใช้บริการ 1 คน รวมทั้งให้ว่ายน้ำโดยไม่เป็นการรวมกลุ่มและจำกัดระยะเวลาการใช้บริการไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อวัน ดังนั้นขนาดของสระว่ายน้ำ อบจ.แพร่ 50x20 เมตร มีพื้นที่ 1250 ตารางเมตร หากด้วย 150 ตารางเมตรต่อ 1 ครั้ง จึงรองรับได้เพียง 8 คน ต่อรอบไม่เกิน 1 ชั่วโมงเท่านั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ เช็คอินก่อนเข้าใช้บริการ และเช็คเอาท์ก่อนกลับ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กำหนดค่าบริการของสระว่ายน้ำ 50 เมตร ตามข้อบัญญัติ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พ.ศ. 2552

ประเภท	อัตราค่าบริการ	หมายเหตุ
1.การจัดการแข่งขัน	2,500 บาท/วัน	
2.กรณีชมรมขอบริหารจัดการ		ตั้งแต่เวลา
ให้ชำระค่าบริการเป็นรายปี	12,000 บาท/ลู่วิ่ง	18.00-20.00 น.
3.ประเภทนักเรียน นักศึกษา	10 บาท/วัน	อายุต่ำกว่า 15 ปี
4.ประเภทประชาชนทั่วไป	20 บาท/วัน	อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
5.ประเภทสมาชิกเด็ก	200 บาท/วัน	อายุต่ำกว่า 15 ปี
6.ประเภทสมาชิกประชาชนทั่วไป	500 บาท/วัน	อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ระเบียบการใช้สระว่ายน้ำ 50 เมตร สนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เพื่อให้การใช้สระว่ายน้ำ 50 เมตร สนามกีฬาองค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ ได้กำหนดกฎระเบียบการใช้และให้ถือตามระเบียบการใช้สระว่ายน้ำโดยเคร่งครัดดังนี้

- 1.ชำระเงินและรับใบเสร็จก่อนลงสระว่ายน้ำทุกครั้ง
- 2.อาบน้ำชำระร่างกายก่อนลงสระทุกครั้ง
- 3.แต่งกายด้วยชุดว่ายน้ำและสวมกางเกงว่ายน้ำเท่านั้น
- 4.ผู้ใช้บริการหญิงต้องสวมหมวกก่อนลงสระทุกครั้ง
- 5.พูดจาสุภาพและไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น
- 6.เชื่อฟังคำแนะนำของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด
- 7.ไม่ควรสวมเครื่องประดับหรือของมีค่าเข้าใช้บริการ หากเกิดการสูญหายองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น
- 8.หากมีความเสียหายเกิดขึ้น โดยเจตนาหรือไม่ก็ตามจะต้องรับผิดชอบต่อค่าเสียหายที่ เกิดขึ้น
- 9.ห้ามนำอาหาร เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เข้ามาในบริเวณสระว่ายน้ำ
- 10.ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกมาฝึกสอนหรือฝึกซ้อมกีฬาว่ายน้ำ
- 11.ห้ามนำอุปกรณ์อื่นลงสระว่ายน้ำ ยกเว้นได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่เท่านั้น
- 12.เด็กอายุต่ำกว่า 6 ปี ต้องอยู่ในความดูแลของผู้ปกครองอย่างใกล้ชิดขณะอยู่ในบริเวณสระ ว่ายน้ำ
- 13.สระว่ายน้ำเปิดให้บริการ ตั้งแต่เวลา 10.00 น.ถึง เวลา 20.00 น

2. การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”

ถ้ำผานางคอย²⁹ : เป็นส่วนหนึ่งของภูเขาหินปูน ที่ตั้งตระหง่านกลางป่า ปกคลุมด้วยแมกไม้ น้อยใหญ่ อดีตเมื่อผืนป่ายังอุดมสมบูรณ์ ละแวกนี้เต็มไปด้วยสัตว์มากมายหลายชนิด โดยเฉพาะ กวางป่า เป็นที่มาของชื่ออำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ แต่เมื่อพื้นที่ถูกแปร เป็นพื้นที่การเกษตร สัตว์ก็ ค่อยๆ หายไป เหลือเพียงภูเขาหินปูน ถ้ำและหินงอกหินย้อยสวยวิจิตรอลังการเป็นประติมากรรม ที่ ธรรมชาติสรรค์สร้างไว้ถ้ำแห่งนี้มีถ้ำร้อยเรียงเรื่องราวให้เข้ากับตำนาน นิทานพื้นบ้าน จากหอยหิน ก่อให้เกิดรูปทรงผู้หญิงกำลังโอบอุ้มลูกน้อย รอคอยการกลับมาของชายอันเป็นที่รักของเธอ โดดเด่น อยู่ที่ลานกลางถ้ำ เป็นที่มาของชื่อ ถ้ำผานางคอย ตำนานรักยิ่งใหญ่ของเจ้าแม่ธัญญาณี หญิงสาวสูง ศักดิ์ กับชายอันเป็นที่รัก เมื่อ 800 ปีที่แล้วสมัยอาณาจักรแสนหวี องค์หญิงธัญญาณีผู้สูงศักดิ์ รักกับ คนองเดช หัวหน้าฝายพาย จนองค์หญิงธัญญาณีตั้งครรภ์ แล้วหนีมาด้วยกัน จนถึงกลางป่าถูกทหาร ตามล่ามาอย่างกระชั้นชิด ทหารยิงคนองเดชแต่พลาด ถูกกลางอุระองค์หญิงธัญญาณี ทั้งสองหลบ เข้ามาอยู่ในถ้ำและประสูติพระโอรส องค์หญิงธัญญาณีได้ให้ชายที่รักหนีไป และพูดว่า "หญิงจะรอ อยู่ที่นี่ ชั่วกาลปาวสาน" แร่เอธิฐานดังกล่าวทำให้นางกลายเป็นหิน มีโอบพระโอรสไว้บนตัก เป็น ที่มาของชื่อถ้ำผานางคอย ปัจจุบันถ้ำผานางคอยได้รับการปรับปรุงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ พัฒนาเส้นทาง ติดไฟ และป้ายบอก ถึงความเป็นมาประวัติศาสตร์ และตำนาน "ผานางคอย" ให้นักท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบแล้ว ความสูงจากด้านล่างจนถึงปากถ้ำ 50 เมตรถือว่าไม่ไกลมากนัก ภายในถ้ำ ระยะทางจากปากถ้ำจนถึง ทางออกอีกด้านยาวถึง 150 เมตร ทางเดินทั้งกว้างและแคบสลับกันไปเต็มไปด้วยหินงอกหินย้อย ระยิบระยับ แบ่งออกเป็น 13 จุด ตั้งชื่อเรียบริบร้อยกันอย่างไพเราะ คือ คูหาสวรรค์วิเศษ เทพอารักษ์ นครา นาคาสถิต งามพิศอนงค์สนาน หิมพานต์พิจิตร เนรมิตมานแก้ว มรกตเพริดแพร้ววิจิตร ภูเขา พระมุนี นิลชลนเรศ ธารเทพธิดาฐาน คชสารพิทักษ์ ลานรักพระนาง และหินนางคอย ขึ้นไปไม่สูง ข้างบนมีลานหินเล็ก ๆ ซึ่งเป็นที่นั่ง เรียกกันว่า ลานนางคอย นอกจากนี้ เมื่อเข้าไปกลางถ้ำจะพบกับ หินงอกขนาดใหญ่เมื่อเดินหันโค้งลานรักพระนาง มองไปทางขวาเล็กน้อย สิ่งปรากฏแก่สายตาตั้ง ตระหง่านโดดเด่น นั่นคือ หินนางคอย หัวใจสำคัญของถ้ำ หินปูนที่หยดย้อยทำให้เกิดรูปทรงเหมือน หญิงสาว กำลังก้มหน้าโอบอุ้มลูกน้อยนั่งอยู่บนแท่นหิน ผู้มาเยือนต้องยืนอยู่ห่างจากหินนางคอย ประมาณ 10 เมตร จะเป็นจุดที่เห็นได้ชัดว่ามีรูปร่างเหมือนผู้หญิงอุ้มลูก ถัดจากหินนางคอยไป เล็กน้อย จะเป็นปากถ้ำอีกด้านหนึ่งที่สูงขึ้นไป ปากถ้ำด้านหลังมีความกว้างกว่า 15 เมตร เป็นแหล่ง

²⁹ แหล่งท่องเที่ยวถ้ำผานางคอย http://www.phrae.go.th/tem/tip/nature_phrae/nature2.html,

แสงสว่างให้ภายในถ้าเป็นอย่างดี ก่อนถึงปากถ้ำด้านหลัง ชาวบ้านได้นำพระพุทธรูปตั้งไว้เพื่อให้ผู้มาเยือนได้กราบไว้บูชา ขอพรก่อนเดินทางกลับอีกด้วย

จุดต่างๆภายในถ้ำผานางคอย image

- คูหาสวรรค์พิเศษ สถานที่แสนสวยงาม และปลอดภัยที่พระนางอรรณพ (นางคอย) ใช้เป็นที่สถิต เพื่อรอคอยพระสวามีด้วยความรักอันมั่นคง

- เทพารักษ์นครา ดินแดนเหล่าเทพยดาผู้คอยปกป้องนางอรรณพ และลูกน้อย

- นาคสถิต สถานที่สถิตขององค์นาคา ผู้รักษาดินแดนของพระนางอรรณพ

- งามพิศอนงค์สนาน ธารน้ำใสสะอาดสวยงามที่ไหลมาจากสรวงสวรรค์ พระนางอรรณพใช้เป็นที่พักชำระร่างกาย

- หิมพานต์วิจิตร ภาพเนรมิตที่เหล่าเทพยดาประทานให้กับพระนางอรรณพ ได้ชื่นชมเพื่อความรื่นรมย์คลายทุกข์โศก

- เนรมิตม่านแก้ว ม่านแก้วที่วิจิตรงดงามที่เหล่าเทพยดาได้เนรมิตประดับไว้ในคูหาสวรรค์แห่งนี้

- มรกตเพริดแพร้ววิจิตร อดุมณีอันล้ำค่าแหล่งกำเนิดพลังจากสวรรค์ที่เทพประทานให้แก่มวลมนุษย์

- บูชาพระมุณี สถานที่บำเพ็ญตะบะขององค์พระฤาษีประจำคูหาสวรรค์

- นทีชลเนตร สถานที่ที่พระนางอรรณพร่ำไห้ด้วยความเศร้าโศกโหม่นสลดหลังสิ้นชลเนตรดังสาย

น้ำที่

- ธารเทพอิชฐาน ธารทิพย์จากสวรรค์ ที่เป็นที่รับรู้ความรักความโหม่นสลดและคำอิชฐาน

ของพระนางอรรณพ

- คชสารพิทักษ์ ไคลยช้างที่คอยปกป้องดินแดนแห่งความรักของพระนางอรรณพ

- ลานรักพระนาง ห้องโถงและห้องบรรทมที่พระนางอรรณพใช้เป็นที่พักพิงทะนุถนอมลูกน้อยด้วยความรัก เพื่อรอคอยพระสวามีอันเป็นที่รัก

- อลังการแห่งรักอรรณพ ปรากฏการณ์ อันยิ่งใหญ่ของพระนางอรรณพที่อุ้มลูกน้อยรอคอยสามีอันเป็นที่รัก ด้วยแรงอธิษฐานจนกลายเป็นหินสถิตอยู่ในคูหาสวรรค์แห่งนี้

3. การให้บริการจัดเก็บรายได้

1. ภาษีประเภทค่าธรรมเนียมโรงแรม
2. ภาษีประเภทน้ำมัน
3. ภาษียาสูบ

มีขั้นตอนการดำเนินงานจัดเก็บ ดังนี้

1. ตรวจสอบแบบว่าถูกต้องหรือไม่ (เนื่องจากแบบฟอร์ม อบจ.ได้ส่งให้ผู้ประกอบการล่วงหน้าแล้ว)
2. กรอกแบบครบถ้วน
3. คำนวณภาษีถูกต้องหรือไม่ (อัตราร้อยละ 2) สำหรับภาษีบำรุง อบจ. ประเภทโรงแรม
คำนวณภาษีถูกต้องหรือไม่ (อัตราลิตรละ 4.54 สตางค์) สำหรับภาษีบำรุง อบจ. ประเภทน้ำมัน
4. เมื่อตรวจสอบครบถ้วน ออกใบเสร็จรับเงิน เขียนข้อความว่า “ค่าธรรมเนียมภาษีบำรุง
อบจ.ประเภทโรงแรม ประจำเดือน.....”(สำหรับภาษีประเภทโรงแรม) เมื่อตรวจสอบครบถ้วนออก
ใบเสร็จรับเงิน เขียนข้อความว่า “ค่าธรรมเนียมภาษีบำรุง อบจ.ประเภทน้ำมัน ประจำเดือน.....”
(สำหรับภาษีประเภทน้ำมัน)
5. รับเงิน/มอบใบเสร็จรับเงินและสำเนาส่งคืน ให้ผู้ประกอบการ 1 ชุด
6. มอบแบบฟอร์มการยื่นชำระภาษีให้ผู้ประกอบการไปดำเนินการเพื่อส่งเงินในเดือนต่อไป
4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 และตามพระราช
บัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

หมวด 3 การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากร

มาตรา 24 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียมและเงิน
รายได้ ดังต่อไปนี้

1. ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกันน้ำมัน
ดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซโตเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขต
จังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกินลิตรละสิบสตางค์สำหรับน้ำมันและกิโลกรัมละไม่เกิน
สิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม
2. ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัด โดย
ออกตามข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกินมวนละสิบสตางค์
3. ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตาม
มาตรา 23 (4) และมาตรา 5 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่
ต้องจ่ายคืน โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
4. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวม
กับอัตราตามมาตรา 23 (5) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร
โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

5. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษिरดตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
 6. ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
 7. อากรรั้งนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรั้งนกอีแอ่น
 8. ภาษีภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบ ค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น
 9. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น
 10. ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม
 11. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจกรรมที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น และให้ตกเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
 12. ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดให้มีขึ้น
 13. รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
 14. ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประเภทภาษีน้ำมัน ได้มีการออกข้อบัญญัติฯ จัดเก็บในอัตราลิตรละ 4.54 สตางค์ เป็น 5.01 สตางค์ ประกาศมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2550 เป็นต้นมา
 15. ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประเภทภาษียาสูบ ได้มีการออกข้อบัญญัติฯ จัดเก็บในอัตรามวนละ 4.54 สตางค์ ประกาศใช้ข้อบัญญัติเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2542 และต่อมาได้มีการปรับปรุงอัตรากการจัดเก็บจากเดิมมวนละ 4.54 สตางค์ เป็นมวนละ 9.30 สตางค์ ประกาศมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม 2548 เป็นต้นมา
 16. ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง การเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม ได้มีการออกข้อบัญญัติฯ จัดเก็บในอัตราร้อยละ 2 ของค่าเช่าห้องพัก เป็นอัตราร้อยละ 3 ของค่าเช่าห้องพัก ประกาศมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2550 เป็นต้นมา
- นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้มีการปรับปรุงข้อบัญญัติในการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประเภทภาษีน้ำมันและยาสูบ จากเดิมได้มอบให้หน่วยงานสรรพสามิตเป็นผู้จัดเก็บ แล้วส่งมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายให้หน่วยงาน

สรรพสามิตในอัตรา ร้อยละ 3 มาเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บเอง โดยผ่านความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2548 เป็นต้นมา

5. การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2560³⁰

“การสงเคราะห์” หมายความว่า การช่วยเหลือผู้ป่วยที่ยากไร้เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

“ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง” หมายความว่า ค่าพาหนะสำหรับการเดินทางของผู้ป่วยที่ยากไร้เพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล ณ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลของทางราชการ

“ผู้ป่วยที่ยากไร้” หมายความว่า ผู้ป่วยที่ยากจน ซึ่งมีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ตามหลักเกณฑ์การสงเคราะห์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐได้ภายใต้หลักเกณฑ์ ดังนี้

1) ผู้ป่วยที่ยากไร้ ได้ดำเนินการขอรับการสงเคราะห์จากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ

2) ผู้ป่วยที่ยากไร้ ได้รับการสงเคราะห์ตามข้อ (๑) ไม่เพียงพอ หรือไม่ได้รับการสงเคราะห์เนื่องจากถูกจำกัดด้วยงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถให้การสงเคราะห์

เพิ่มเติมได้ตามที่จ่ายจริงไม่เกินครั้งละ ๒,๐๐๐ บาทต่อคน และไม่เกินสามครั้งต่อคนต่อปีงบประมาณผู้ป่วยที่ยากไร้ที่ยื่นคำขอตามข้อ ๖ ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

(1) มีสัญชาติไทย

(2) มีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ขอรับการสงเคราะห์

(3) ได้รับการรักษาจากสถานพยาบาลของรัฐ

การยื่นคำขอรับการสงเคราะห์³¹ให้ยื่นต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือยื่นผ่านเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วแต่กรณีที่ดินมีภูมิลำเนาอยู่ ในกรณีนี้ให้เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ส่งคำขอรับการสงเคราะห์ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยเร็วข้อ ๔ การสงเคราะห์ตามข้อ ๖ ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง

³⁰ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนพิเศษ 51 ง เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2560, หน้า 8-9”

³¹ กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่, องค์ความรู้ในการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เรื่องการดำเนินงานสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่, หน้า 3-4”

ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นประธาน ผู้อำนวยการกองคลังองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้แทนสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดผู้แทนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติให้การสงเคราะห์ ความช่วยเหลือหรือดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

กรณีที่มีความจำเป็นต้องสงเคราะห์เกินกว่าสามครั้งตามข้อ 6 (2) ให้ขอความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นรายการ

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ผู้ป่วยยากไร้ที่จะยื่นคำขอรับการสงเคราะห์ ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีสัญชาติไทย
2. มีภูมิลำเนาในเขตจังหวัดแพร่
3. ได้รับการรักษาจากสถานพยาบาลของรัฐ โดย ต้องมีใบนัดแพทย์จากสถานพยาบาล เป็นผู้ป่วยที่แพทย์ได้รับรองและทำการวินิจฉัยแล้ว มีความจำเป็นต้องได้รับการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เช่น โรคไต โรคเบาหวาน โรคหัวใจ มีความพิการที่ต้องรับการรักษาต่อเนื่อง เป็นต้น

โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตามที่ระเบียบฯ ได้กำหนดภารกิจไว้ ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นประธาน ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้แทนสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ผู้แทนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติให้การสงเคราะห์ ความช่วยเหลือหรือดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในระเบียบ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพประสิทธิผล (คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ที่ 819/2560 ลงวันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2560)

ตามระเบียบฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยที่ยากไร้ไว้ในเบื้องต้น แต่ไม่ได้กล่าวถึงรายละเอียดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานให้การช่วยเหลือ ดังนั้น คณะกรรมการดำเนินงานการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จึงได้ประชุมหารือกำหนดแนวทางขั้นตอนและเงื่อนไขการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยที่ยากไร้ไว้ดังนี้

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

1. ผู้ป่วยที่ยากไร้ที่ต้องการความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อเข้ารับการ

รักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ สามารถยื่นแบบขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้ที่เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ของตนเอง และเทศบาล/อบต. ตรวจสอบว่าผู้ป่วยที่ยากไร้ที่ยื่นคำขอมิควมสมบัติครบตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ และส่งแบบขอรับการสงเคราะห์ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

2. หลังจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้รับแบบขอรับการสงเคราะห์ จะดำเนินการส่งแบบขอรับการสงเคราะห์ฯ ไปยังสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดก่อนเป็นลำดับแรกเพื่อตรวจสอบข้อมูลการให้ความช่วยเหลือ หากยังไม่เคยให้ความช่วยเหลือ และสำนักงานพัฒนาสังคมฯ มีงบประมาณเพียงพอที่จะสามารถให้ความช่วยเหลือได้ จะดำเนินการช่วยเหลือก่อน

3. จากกรณีข้อ (2) ผู้ป่วยที่ยากไร้ได้รับการสงเคราะห์ไม่เพียงพอ เช่น มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ารับการรักษาพยาบาล มากกว่าที่ได้รับการสงเคราะห์จากสำนักงานพัฒนาสังคมฯ หรือไม่ได้รับการสงเคราะห์เนื่องจากถูกจำกัดด้วยงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่จะพิจารณาสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ ได้ครั้งละไม่เกิน 2,000 บาทต่อคน และไม่เกินสามครั้งต่อคนต่อปีงบประมาณ โดยคณะกรรมการดำเนินงานการสงเคราะห์ฯ ได้มีมติในที่ประชุม กำหนดวิธีการคิดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล ให้คำนวณเป็นระยะทางจากที่พักไปยังสถานพยาบาลของรัฐ ให้คิดค่าใช้จ่ายตามประเภทพาหนะ ดังนี้

ประเภทรถยนต์	คิดค่าเดินทางกิโลเมตรละ	4 บาท
ประเภทจักรยานยนต์	คิดค่าเดินทางกิโลเมตรละ	2 บาท

ให้คำนวณระยะทางตามเส้นทางของกรมทางหลวง และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นผู้รับรองระยะทางในการเดินทางของผู้ขอรับการสงเคราะห์

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เพื่อดำเนินการประชุมพิจารณาอนุมัติให้การสงเคราะห์ความช่วยเหลือหรือดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ตามระเบียบ ทุกๆ เดือนหลังจากการประชุมพิจารณาเสร็จสิ้น กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในฐานะกรรมการและเลขานุการจะดำเนินการรายงานผลให้นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พิจารณาลงนามอนุมัติให้เป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบฯ เพื่อจะได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป

5. แจ้งผลการพิจารณา ให้เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ และกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ดำเนินการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ฯ ทุกรายได้ผ่านการพิจารณาอนุมัติให้ความช่วยเหลือ

6. ดำเนินการมอบเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เป็นค่าเดินทางไปรักษาพยาบาลให้กับผู้ป่วย ก่อนวันที่ผู้ป่วยจะเดินทางไปรักษาตามใบนัดจากสถานพยาบาล เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นขอรับการสงเคราะห์

1. แบบบันทึกข้อมูลผู้ขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยที่ยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขอรับการสงเคราะห์
3. ใบนัดการรักษาจากสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลของรัฐ
4. หนังสือรับรองระยะการเดินทาง และภาพแสดงแผนที่ระยะทาง

(จากเว็บไซต์กรมทางหลวง : DOH TO TRAVEL)

5. ภาพถ่ายที่เห็นลักษณะบ้าน สภาพที่อยู่อาศัยที่ชัดเจน
6. เอกสารอื่นๆ เช่น สำเนาสมุดทะเบียนรถที่ใช้โดยสาร, สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ขับรถรับจ้างโดยสาร ฯลฯ (กรณีอาจจะเรียกเพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการเบิกจ่าย)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์³² ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอกวนทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกวนทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกวนทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

³² ชนะดา วีระพันธ์, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอกวนทอง จังหวัดชลบุรี, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), 2554, หน้า ๙.

สุกัญญา มีแก้ว³³ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิตย์ หทัยสรวงศ์, สาโรช เนติธรรมกุล³⁴ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา³⁵ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว³⁶ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค้าปลีก น้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี่ และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในเขตตำบลปากาสัย อำเภอเหนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และ

³³ สุกัญญา มีแก้ว, ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2553 (บทคัดย่อ)

³⁴ นิตย์ หทัยสรวงศ์, สาโรช เนติธรรมกุล, ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2553.(บทคัดย่อ)

³⁵ วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา, ³⁵ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555, (บทคัดย่อ)

³⁶ นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้วและคณะ, ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555, (บทคัดย่อ)

อำเภอเขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด
กระบี่ ในระดับปานกลาง ทุกด้านและภาพรวมนอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่าง
กันด้านเพศ อายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีจุดประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการสระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

- 3.1 รูปแบบการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ระยะเวลาที่ศึกษา
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่มาใช้บริการงาน 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 มีดังนี้

1) การให้บริการสระว่ายน้ำ	จำนวน 500 คน
2) การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”	จำนวน 300 คน
3) การให้บริการจัดเก็บรายได้	จำนวน 200 คน
4) การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้	จำนวน 80 คน
รวมกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน 1,080 คน

3.3 ระยะเวลาที่ศึกษา

การศึกษาค้างนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาทั้งสิ้น 12 เดือน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสรวายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 เป็นแบบสำรวจเชิงปริมาณ ใช้เกณฑ์การประเมินอยู่ 5 เกณฑ์คือ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ เขตที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสรวายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจได้ดำเนินงานโดยการติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องงานสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยประสานงานกับนิสิตช่วยเก็บข้อมูลของงานทั้ง 4 งาน ในช่วงระยะเวลาที่ศึกษา คือ วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 12 เดือน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) คณะผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาซึ่งได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับและสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้

2) นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทางสังคมศาสตร์ โดยข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขององค์การ

บริหารส่วนจังหวัดแพร่ คณะผู้วิจัย Recode ระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 กลุ่ม แล้วหาค่าร้อยละ ดังนี้

1. กลุ่มที่มีความพึงพอใจ ในระดับที่พอใจ ได้จากการรวมจำนวนประชาชนที่มีความพึงพอใจในระดับที่พอใจ (น้ำหนักคะแนน 5 คะแนน) และกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ (น้ำหนักคะแนน 4 คะแนน)
2. กลุ่มที่มีความพึงพอใจ ในระดับที่เฉยๆ (น้ำหนักคะแนน 3 คะแนน)
3. กลุ่มที่มีความพึงพอใจ ในระดับที่ไม่ค่อยพอใจได้จากการรวมจำนวนประชาชนที่มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่ค่อยพอใจ (น้ำหนักคะแนน 2 คะแนน) และไม่พอใจ (น้ำหนักคะแนน 1 คะแนน) ดังนี้

3	คะแนน	แทนค่า	พอใจ
2	คะแนน	แทนค่า	ค่อนข้างพอใจ
1	คะแนน	แทนค่า	ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

โดย	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	จำนวนความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

โดย	$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
	Σ	แทน ผลรวม
	N	แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด
	X	แทน คะแนนหรือข้อมูลแต่ละตัว

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสำรวจครั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางประกอบคำอธิบายโดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

%	แทนค่า	ร้อยละ
3 คะแนน	แทนค่า	พอใจ
2 คะแนน	แทนค่า	ค่อนข้างพอใจ
1 คะแนน	แทนค่า	ไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ย		ระดับการประเมิน
4.50 – 5.00		อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49		อยู่ในระดับพอใจมาก
2.50 – 3.49		อยู่ในระดับพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49		อยู่ในระดับพอใจน้อย
1.00 – 1.49		อยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้จัดทำได้แบ่งผลการนำเสนอออกเป็น 4 งาน แต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

งานที่ 1 การให้บริการสรวายน้ำ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 2 การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 3 การให้บริการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 4 การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 1 การให้บริการสระว่ายน้ำ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 10.00 น.	185	37.00
10.01 – 12.00 น.	95	19.00
12.01 – 14.00 น.	16	3.20
14.01 - เวลาปิดทำการ	204	40.80
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของการให้บริการสระว่ายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมา เวลา 8.00 – 10.00 น. จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 เวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 95 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.00 และเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ให้บริการสระว่ายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	175	35.00
หญิง	325	65.00
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และเพศชาย
จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	43	8.60
21 - 30	97	19.40
31 - 40	115	23.00
41 - 50	150	30.00
51 ปี ขึ้นไป	95	19.50
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำ ขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี
จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อย
ละ 23.00 ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40, อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 95
คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	254	50.80
สมรส	136	27.20
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	110	22.00
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าสถานภาพที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ สมรส จำนวน 136 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.00 รองลงมา โสด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 110 คนคิดเป็นร้อยละ 22.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สระว่ายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 5 ผลความพึงพอใจผู้ให้บริการสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	471 (94.20)	29 (5.80)	1 (0.20)	4.95	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	468 (93.60)	32 (6.40)	-	4.94	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	471 (94.20)	29 (5.80)	-	4.94	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	481 (96.20)	19 (3.80)	-	4.96	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	479 (95.80)	21 (4.20)	-	4.96	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	481 (96.20)	19 (3.80)	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	95.03	4.97	0.03	4.95	มากที่สุด
	ช่องทางการให้บริการ					
1	ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	465 (93.00)	35 (7.00)	-	4.93	มากที่สุด

2	ช่องทางที่มีความสะดวกสบายและเพียงพอ	472 (94.40)	28 (5.60)	-	4.94	มากที่สุด
3	ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว	478 (95.60)	22 (4.40)	-	4.95	มากที่สุด
4	ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม	477 (95.40)	23 (4.60)	-	4.95	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน	467 (93.40)	33 (6.60)	-	4.93	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง	484 (96.80)	16 (3.20)	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	94.37	5.63	-	4.94	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย	470 (94.00)	30 (6.00)	-	4.94	มากที่สุด
2	การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	475 (95.00)	25 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	478 (95.60)	22 (4.40)	-	4.96	มากที่สุด
4	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	476 (95.20)	24 (4.80)	-	4.95	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	468 (93.60)	32 (6.40)	-	4.93	มากที่สุด
6	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	479 (95.80)	21 (4.20)	-	4.95	มากที่สุด
	รวม	95.41	5.13	-	4.95	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	476 (95.20)	24 (4.80)	-	4.95	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	479 (95.80)	21 (4.20)	-	4.96	มากที่สุด
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	471 (94.20)	29 (5.80)	-	4.94	มากที่สุด
4	ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	482 (96.40)	18 (3.60)	-	4.96	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	475 (95.00)	25 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ	467 (93.40)	33 (6.60)	-	4.93	มากที่สุด

	การติดต่อใช้บริการ					
	รวม	95.00	5.00	-r	4.95	มากที่สุด
	รวมทุกด้าน	94.97	5.19	0.03	4.95	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการสรวายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.94$) หรือร้อยละ 94.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสรวายน้ำ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือ ร้อยละ 95.03 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ขั้นตอนความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสรวายน้ำด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือ ร้อยละ 94.37 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อมีความรวดเร็วรองลงมาช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนชัดเจน ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง และ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสรวายน้ำ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือร้อยละ 95.41 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ การแต่งกาย

บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยนมารยาทเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดย ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือ ร้อยละ 95.07 ถ้าพิจารณาเป็นราย ข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ รองลงมาความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่สะดวกในการเดินทางมา รับบริการคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวมและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

งานที่ 2 การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 10.00 น.	49	16.33
10.01 – 12.00 น.	27	9.00
12.01 – 14.00 น.	24	8.00
14.01 - เวลาปิดทำการ	200	66.66
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการเป็นอันดับแรก คือ ระยะเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมา เวลา 8.00-10.00น. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 เวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และ 12.01 – 14.00 น. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	185	61.66
หญิง	115	38.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 61.66 เพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	22	7.33
21 - 30	35	11.66
31 - 40	102	34.00
41 - 50	91	30.33
51 ปี ขึ้นไป	50	16.66
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.33 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66, ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.66 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	107	35.66
สมรส	121	40.33
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	72	24.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก สมรส จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.33 รองลงมา โสด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.66 มีสถานภาพ และม่าย/หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	19.33
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	77	25.66
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	86	28.66
ปริญญาตรี	68	22.66
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.66
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.66 รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.66, ปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.66 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	7.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	20	6.66
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	35	11.66
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	40	13.33
นักเรียน/นักศึกษา	150	50.00
รับจ้างทั่วไป	12	4.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	22	7.33
เกษตรกร	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.66, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.33, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66, และรับจ้างทั่วไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563

ตารางที่ 12 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	280 (93.33)	20 (6.67)	-	4.93	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	282 (94.00)	18 (6.00)	-	4.94	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	289 (96.33)	11 (3.67)	-	4.96	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	286 (95.33)	14 (4.67)	-	4.95	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	284 (94.67)	16 (5.33)	-	4.95	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	287 (95.67)	13 (4.33)	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	94.89	5.11	-	4.95	มากที่สุด
	ช่องทางการให้บริการ					
1	ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	282 (94.00)	18 (6.00)	-	4.94	มากที่สุด
2	ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ	291 (97.00)	9 (3.00)	-	4.97	มากที่สุด
3	ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว	289 (96.33)	11 (3.67)	-	4.96	มากที่สุด
4	ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความ ยุติธรรม	289 (96.33)	11 (3.67)	-	4.96	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและ ขั้นตอนที่ชัดเจน	288 (96.00)	12 (4.00)	-	4.96	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง	286 (95.33)	14 (4.67)	-	4.95	มากที่สุด
	รวม	95.83	4.17	-	4.96	มากที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1	มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย	285 (95.00)	15 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
2	การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีความเหมาะสม	289 (96.33)	11 (3.67)	-	4.96	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ	287 (95.67)	13 (4.33)	-	4.96	มากที่สุด

	พร้อมในการให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ไขปัญหาได้	287 (95.67)	13 (4.33)	-	4.96	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	285 (95.00)	15 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
6	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	287 (95.67)	13 (4.33)	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	95.03	4.03	-	4.96	มากที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1	สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	286 (95.33)	14 (4.67)	-	4.95	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	292 (97.33)	8 (2.67)	-	4.97	มากที่สุด
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	286 (95.33)	14 (4.67)	-	4.95	มากที่สุด
4	ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	284 (94.67)	16 (5.33)	-	4.95	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	283 (94.33)	17 (5.67)	-	4.94	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	287 (95.67)	13 (4.33)	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	95.56	4.44	-	4.95	มากที่สุด
	รวมทุกด้าน	95.43	4.57	-	4.95	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 95.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.89 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ระดับมากที่สุดอยู่อันดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการรองลงมาระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการ

บริการแต่ละขั้นตอนขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวและความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ รองลงมาช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรมช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้โดยตรง และการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.03 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเหมาะสมรองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย ตามลำดับ

ด้านอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ด้านอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการรองลงมา การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอ ของ อุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

งานที่ 3 การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้ บริการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2563

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 10.00 น.	45	22.50
10.01 – 12.00 น.	38	19.00
12.01 – 14.00 น.	50	25.00
14.01 - เวลาปิดทำการ	67	33.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา เวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เวลา 8.00 – 10.00 น. จำนวน 45 คนและ เวลา 10.01 - 12.00 น.จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.00 คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	88	44.00
หญิง	112	56.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 เพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด
แพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	-	-
21 - 30	14	7.00
31 - 40	65	32.50
41 - 50	78	39.00
51 ปี ขึ้นไป	43	21.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ช่วงอายุระหว่าง 41-50
ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อย
ละ 32.50 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และอายุ 21 - 30 ปี
จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
แพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	75	37.50
สมรส	82	41.00
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	43	21.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สมรส จำนวน 82 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.00
มากเป็นอันดับแรก รองลงมา โสด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
จำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด
แพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-------------------------	------------	--------

จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5
คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
แพร่ ประจำปี 2563

ตารางที่ 19 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
ประจำปี 2563

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ			
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	— X ค่าเฉลี่ย ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	189 (94.50)	11 (5.50)	-	4.95 มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	185 (92.50)	15 (7.50)	-	4.93 มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	191 (95.50)	9 (4.50)	-	4.96 มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	194 (97.00)	6 (3.00)	-	4.97 มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	188 (94.00)	12 (6.00)	-	4.94 มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	189 (94.50)	11 (5.50)	-	4.95 มากที่สุด
	รวม	94.67	5.33	-	4.95 มากที่สุด
1	ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	192 (96.00)	8 (4.00)	-	4.96 มากที่สุด

2	ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ	189 (94.50)	11 (5.50)	-	4.95	มากที่สุด
3	ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว	191 (95.50)	9 (4.50)	-	4.96	มากที่สุด
4	มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของ ผู้ใช้บริการทุกระดับ	193 (96.50)	7 (3.50)	-	4.97	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย	190 (95.00)	10 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง	193 (96.50)	7 (3.50)	-	4.97	มากที่สุด
	รวม	95.67	4.33	-	4.96	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	193 (96.50)	7 (3.50)	-	4.97	มากที่สุด
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	190 (95.00)	10 (5.00)	-	4.91	มากที่สุด
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	193 (96.50)	7 (3.50)	-	4.97	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ไขปัญหได้	189 (94.50)	11 (5.50)	-	4.95	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	194 (97.00)	6 (3.00)	-	4.97	มากที่สุด
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ	193 (96.50)	7 (3.50)	-	4.97	มากที่สุด
	รวม	96.00	4.00	-	4.96	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	191 (95.50)	9 (4.50)	-	4.96	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	191 (95.50)	9 (4.50)	-	4.96	มากที่สุด
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	190 (95.00)	10 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
4	ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	189 (94.50)	11 (5.50)	-	4.95	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	187 (93.50)	13 (6.50)	-	4.94	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ	192	8	-	4.96	มากที่สุด

การติดต่อใช้บริการ	(96.00)	(4.00)			
รวม	95.00	5.00	-	4.95	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	95.33	4.67	-	4.95	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) หรือร้อยละ 95.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือ ร้อยละ 94.67 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) รองลงมาความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือร้อยละ 95.67 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับรองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็วช่องทางให้บริการมีความทันสมัยและช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือร้อยละ 96.00 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอยู่อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติรองลงมาคือมีชื่อเสียงสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	35	43.75
หญิง	45	56.25
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 เพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	-	-
21 - 30	-	-
31 - 40	18	22.50
41 - 50	35	43.75
51 ปี ขึ้นไป	27	33.75
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพ สมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-------------	------------	--------

โสด	19	23.75
สมรส	37	46.25
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	24	30.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรส จำนวน 37คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00และโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	9	11.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	31.25
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	21	26.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	22.50
ปริญญาตรี	7	8.75
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรกคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	13.75
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	12	15.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	34	42.50
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	15	18.75
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563

ตารางที่ 26 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	76 (95.00)	4 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	78 (97.50)	2 (2.50)	-	4.98	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	77 (96.25)	3 (3.75)	-	4.96	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	76 (95.00)	4 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78 (97.50)	2 (2.50)	-	4.98	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	74 (92.50)	6 (7.50)	-	4.93	มากที่สุด
	รวม	95.63	4.38	-	4.96	มากที่สุด
1	ช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	74 (92.50)	6 (7.50)	-	4.93	มากที่สุด
2	ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ	77 (96.25)	3 (3.75)	-	4.96	มากที่สุด
3	ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว	75 (93.75)	5 (6.25)	-	4.94	มากที่สุด
4	ช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความ ยุติธรรม	77 (96.25)	3 (3.75)	-	4.96	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและ ขั้นตอนที่ชัดเจน	76 (95.00)	4 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง	74 (92.50)	6 (7.50)	-	4.93	มากที่สุด
	รวม	94.38	5.63	-	4.94	มากที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1	มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย	79 (98.75)	1 (1.25)	-	4.99	มากที่สุด
2	การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีความเหมาะสม	78 (97.50)	2 (2.50)	-	4.98	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	75 (93.75)	5 (6.25)	-	4.94	มากที่สุด

4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	76 (95.00)	4 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	79 (98.75)	1 (1.25)	-	4.99	มากที่สุด
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	77 (96.25)	3 (3.75)	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	96.67	3.33	-	4.96	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77 (96.25)	3 (3.75)	-	4.96	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	78 (97.50)	2 (2.50)	-	4.98	มากที่สุด
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	75 (93.75)	5 (6.25)	-	4.94	มากที่สุด
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	74 (92.50)	6 (7.50)	-	4.93	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	78 (97.50)	2 (2.50)	-	4.98	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	77 (96.25)	3 (3.75)	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	95.63	4.38	-	4.96	มากที่สุด
	รวมทุกด้าน	95.57	4.43	-	4.95	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.95) หรือร้อยละ 95.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.63 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุดอยู่อันดับแรก คือ ความรวดเร็วในการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการรองลงมาความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ตามลำดับ

ช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.38 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรมรองลงมาช่องทางการให้บริการมีความทันสมัยช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็วช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.63 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหารโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ รองลงมาสถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป

ตารางที่ 27 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
ประจำปี 2563 ทั้ง 4 งาน

ข้อ	งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
1	งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำ	94.92	5.19	-	4.94	มากที่สุด
2	งานด้านการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”	95.43	4.57	-	4.95	มากที่สุด
3	งานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้	95.33	4.67	-	4.95	มากที่สุด
4	งานด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้	95.63	4.38	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	95.33	4.70	-	4.95	มากที่สุด

จากตาราง 27 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 95.33 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยงานการให้บริการงานงานด้านงานด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา งานด้านการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” งานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ และงานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการห้องสมุดของเด็ก การให้บริการสระว่ายน้ำ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” การให้บริการจัดเก็บรายได้ การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการอำนวยความสะดวกและเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงาน 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 มีดังนี้

1) การให้บริการสระว่ายน้ำ	จำนวน 500 คน
2) การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”	จำนวน 300 คน
3) การให้บริการจัดเก็บรายได้	จำนวน 200 คน
4) การให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้	จำนวน 80 คน

รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,080 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2561 เป็นแบบสำรวจเชิงปริมาณ ใช้เกณฑ์การประเมินอยู่ 5 เกณฑ์คือ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.1 สรุปผล

5.1.1 ผลความพึงพอใจของการให้บริการสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อมูลเบื้องต้นของการให้บริการสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาเวลา 8.00 - 10.00 น. จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 18.12 เวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

เพศ เพศหญิง จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ตามลำดับ

ช่วงอายุ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40, อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 สำหรับต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60ตามลำดับ

สถานภาพ สมรส จำนวน 136 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.00 รองลงมา โสด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 110 คนคิดเป็นร้อยละ 22.00 ตามลำดับ...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการให้บริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน

จังหวัดแพร่โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.94) หรือร้อยละ 94.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้สระว่ายน้ำ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือ ร้อยละ 95.03 ถ้าพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ขั้นตอนความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้สระว่ายน้ำด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือ ร้อยละ 94.37 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ใน

ระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อมีความรวดเร็วรองลงมาช่องทางการให้บริการของผู้ให้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนชัดเจน ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรงและ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้สรวายน้ำ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือร้อยละ 95.41 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยนมารยาทเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้สรวายน้ำ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือ ร้อยละ 95.07 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการรองลงมา ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ตามลำดับ

5.1.2 ผลของการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”

ช่วงระยะเวลา ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการเป็นอันดับแรก คือ ระยะเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมา เวลา 8.00-10.00น. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 เวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และ 12.01 - 14.00 น. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

เพศ เพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 61.66 เพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.33 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66, ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.66 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก สมรส จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.33 รองลงมา โสด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.66 มีสถานภาพ และม่าย/หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.66 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.66, ปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.66 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.66 ตามลำดับ

อาชีพ อาชีพที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.66, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.33, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66, และรับจ้างทั่วไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 95.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.89 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ระดับมากที่สุดอยู่อันดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการรองลงมาระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวและความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ รองลงมาช่องทางการให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ช่องทางการให้บริการของผู้ให้บริการทุกระดับมีความยุติธรรมช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง และการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.03 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเหมาะสมรองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย ตามลำดับ

ด้านอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ด้านอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการรองลงมา การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอ ของ อุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ตามลำดับ

5.1.3 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อมูลเบื้องต้นของการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่าระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

เวลา 8.00 – 10.00 น. จำนวน 45 คนและ เวลา 10.01 - 12.00 น.จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.00 คิดเป็นร้อยละ 22.50

เพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 เพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า สมรส จำนวน 82 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.00 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา โสด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 21.50ตามลำดับ

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่าระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 ตามลำดับ

อาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.95) หรือร้อยละ 95.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือ ร้อยละ 94.67 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) รองลงมาความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือร้อยละ 95.67 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับรองลงมา มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัยและช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือร้อยละ 96.00 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอยู่อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติรองลงมา มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือร้อยละ 95.00 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ รองลงมาสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหารโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ตามลำดับ

5.1.4 ผลของการให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อมูลทั่วไปของการให้บริการการให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า

ระยะเวลาที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมา เวลา 8.00 - 10.00 น. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเวลา 10.01 - 12.00 น.จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

เพศ พบว่าเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 เพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.75ตามลำดับ

อายุ พบว่า อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่าสถานภาพสมรส จำนวน 37คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา ม่าย/อย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00และโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75ตามลำดับ

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่าผู้มารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และ ปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75ตามลำดับ

อาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50รองลงมาแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) หรือ ร้อยละ 95.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.63 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุดอยู่อันดับแรก คือ ความรวดเร็วในการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการรองลงมาความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ตามลำดับ

ช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.38 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรมรองลงมาช่องทางการให้บริการมีความทันสมัยช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความเร็วช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.63 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหารโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ รองลงมาสถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ตามลำดับ

5.1.5 ผลความพึงพอใจของการใช้งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 ทั้ง 4 งาน

ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2563 ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 95.33 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยงานการให้บริการงานงานด้านงานด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา งานด้านการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” งานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ และงานด้านการให้บริการสรวายน้ำตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้สรวายน้ำ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือ ร้อยละ 95.03 สอดคล้องกับงานของชนะดา วีระพันธ์¹ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ขั้นตอนความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้สรวายน้ำด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือ ร้อยละ 94.37 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อมีความรวดเร็วรองลงมา ช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนชัดเจน ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้โดยตรงและ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้สรวายน้ำ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือร้อยละ 95.41 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มี

¹ ชนะดา วีระพันธ์, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), 2554, หน้า ๙.

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยนมารยาทเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้ใช้สรวายน้ำ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือ ร้อยละ 95.07 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการรองลงมาความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 95.43 สอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์² ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.89 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ระดับมากที่สุดอยู่อันดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการรองลงมาระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวและความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83 ถ้าพิจารณาเป็นราย

² ชนะดา วีระพันธ์, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), 2554, หน้า ๙.

ข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ รองลงมาช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ช่องทางการให้บริการของผู้ให้บริการทุกระดับมีความยุติธรรมช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง และการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจผู้ให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้าผานางคอย” ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.03 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเหมาะสม รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย ตามลำดับ ด้านอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้าผานางคอย” ด้านอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการรองลงมา การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอ ของ อุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) หรือร้อยละ 95.33 สอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์³ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือ ร้อยละ 94.67 ถ้าพิจารณาเป็น

³ ชนะดา วีระพันธ์, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), 2554, หน้า 9.

รายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) รองลงมาความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือร้อยละ 95.67 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับรองลงมามีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็วช่องทางการให้บริการมีความทันสมัยและช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือร้อยละ 96.00 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอยู่อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติรองลงมามีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือร้อยละ 95.00 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ รองลงมาสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหารโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) หรือ

ร้อยละ 95.57 สอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์⁴ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.63 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุดอยู่อันดับแรก คือ ความรวดเร็วในการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการรองลงมาความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) ตามลำดับ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.38 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรมรองลงมาช่องทางการให้บริการมีความทันสมัยช่องทางที่ให้บริการ การติดต่อความรวดเร็วช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง ตามลำดับ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ใน

⁴ ชนะดา วีระพันธ์, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดสุพรรณบุรี, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), 2554, หน้า 9.

ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.63 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหารโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือรองลงมาสถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

- 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ควรจัดโครงการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นเพื่อสร้างความมั่นคงให้เกิดในท้องถิ่นต่อไป
- 2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีการเพิ่มช่องทางการบริการข่าวสารและความเคลื่อนไหวการดำเนินงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในงานด้านที่เกี่ยวกับการะงานของหน่วยงาน
- 2) ควรมีการสำรวจความคาดหวังของผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ของงานแต่ละด้าน

บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรพิทยา. 2534.
- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2546.
- เชลลีย์ (Shelley). "ความหมายความพึงพอใจ". <www. Stou.ac . th / Thai / Schools / slw/Webboard / Question. Asp? GID = 50 – 56 km>. December 2010.
- दनัย เทียนพุด. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊กแบงก์. 2543.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. 2539.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช. 2530.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด. 2541. พรรณราย ทรัพย์ะประภา. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์. 2529.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอส.อาร์.พรินต์แมสโปรดักส์ จำกัด. 2548.
- พะยอม วงศ์สารศรี. จิตวิทยาธุรกิจ. (กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. ม.ป.ป..
- เพนชานสกี และโรมัส (Penchansky and Thomas). "แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ". <www. Stou.ac.th / Thai/ Schools/slw/ Question.asp? GID=5054-56k> . December 2010.
- ยงยุทธ เกษสาคร. ภาวะผู้นำและการจูงใจ Leadership and Motivation Techniques. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. 2541.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์. 2525.
- วิระพงษ์ เอลิมจิระรัตน์. อ้างถึงใน. สงครามชัย สีทองดี และคณะ. การจัดการคุณภาพในงานสาธารณสุข พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : โครงการพัฒนาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2544.
- ศศิธร แม้นสงวน. ร.ศ. และคณะ. "ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่". รายงานการวิจัย. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2549.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์วัฒนา. 2538.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่. เอกสารประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่.
- สมพงษ์ เกษมสิน. อ้างถึงใน. ประภาพันท์ พลายจันทร์. "ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่". รายงานการวิจัย. (คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2549.
- สมิต สัณณกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน. 2542 .
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพรึก. 2543.
- สุนา อู่อูโพธิ์. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์. 2532.
- โสภณ ธนะมัย. เอกสารประกอบการบรรยาย วิชาการบริหารการศึกษาเกษตรและวิชาการบริหาร การศึกษาผู้ใหญ่. ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2529.

แหล่งท่องเที่ยวถ้ำนางคอย http://www.phrae.go.th/tem/tip/nature_phrae/nature2.html 20
สิงหาคม 2560

อรพินท์ บุญนาค และอัจฉรา เอ็นซ์. “สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจและ ความ
ต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร” .
สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . 2538.

อะเดย์ และแอนเดสสัน (Aday and Andesson). “พื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ”.< [www. Stou.ac.th /
Thai/ Schools/slw/ Question.asp? GID=5054-56k](http://www.Stou.ac.th/Thai/Schools/slw/Question.asp?GID=5054-56k)>. December 2010.

[http://www.phraepao.go.th/ppao/index.php?option=com_content&view=article&id=66:2011-11-
07-12-31-23&catid=16:2011-11-07-09-23-37&Itemid=16](http://www.phraepao.go.th/ppao/index.php?option=com_content&view=article&id=66:2011-11-07-12-31-23&catid=16:2011-11-07-09-23-37&Itemid=16) 20 กรกฎาคม 2555

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ชื่องาน การให้บริการสระว่ายน้ำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

(1 ตุลาคม 2562- 30 กันยายน 2563)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ 8.30 - 10.00 น. ☐ 10.01 - 12.00 น. ☐ 12.01 - 14.00 น. ☐ 14.01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ มากที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว					
4. ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
6. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้					

โดยตรง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย					
2. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ชื่องาน การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

(1 ตุลาคม 2562- 30 กันยายน 2563)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ 8.30 – 10.00 น. ☐ 10.01 – 12.00 น. ☐ 12.01 – 14.00 น. ☐ 14.01 – เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

5. ☐ ปริญญาตรี

6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ

1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

4. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ

5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา

6. ☐ รับจ้างทั่วไป

7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

8. ☐ เกษตรกร/ประมง

9. ☐ ว่างาน

10. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
2. ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว					
4. มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับ					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย					
6. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
แหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย” องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
(1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ 8.30 – 10.00 น. ☐ 10.01 – 12.00 น. ☐ 12.01 – 14.00 น. ☐ 14.01 – เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5. ☐ ปริญญาตรี 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 4. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร/ประมง
9. ☐ ว่างาน 10. ☐ อื่น ๆ

6. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ มากที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					

4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว					
4. ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
6. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย					
2. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
 ชื่องาน การให้บริการการช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้
 (1 ตุลาคม 2562- 30 กันยายน 2563)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ 8.30 - 10.00 น. ☐ 10.01 - 12.00 น. ☐ 12.01 - 14.00 น. ☐ 14.01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 5. ☐ ปริญญาตรี 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 4. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
 5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
 7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร/ประมง
 9. ☐ ว่างงาน 10. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ มากที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ					

ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อได้รวดเร็ว					
4. ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
6. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย					
2. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาคได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

คู่มือฉบับ

บันทึกตกลงจ้าง

เลขที่ 181/2563

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

บันทึกตกลงจ้างฉบับนี้ทำขึ้น ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ เมื่อวันที่ 11 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2563 ระหว่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยนางสาวศุภนิชฌ์ อีอุ่น ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ฝ่ายหนึ่ง กับ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่ โดยนายสุขุม กันกา ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” อีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีข้อความตกลงกัน ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้ว่าจ้างตกลงจ้าง ผู้รับจ้างตกลงรับจ้างทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน 4 งานบริการ คือ

1.1 งานด้านส่งเสริมสุขภาพ

ได้แก่ การให้บริการสระว่ายน้ำ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 500 ราย

1.2 งานด้านการท่องเที่ยว

ได้แก่ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำผานางคอย”

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 300 ราย

1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ได้แก่ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 200 ราย

1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ได้แก่ การช่วยเหลือผู้พิการยากไร้

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 80 ราย

โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ประกอบด้วย

1. สำรวจแหล่งข้อมูลและกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. กำหนดตัวแปรที่ใช้
3. กำหนดเครื่องมือที่ใช้การศึกษา/วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล/สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

รายละเอียดตามใบเสนอราคาแนบท้ายบันทึกตกลงจ้างนี้

ลงชื่อ

(นางสาวศุภนิชฌ์ อีอุ่น)

ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ

(นายสุขุม กันกา)

ผู้รับจ้าง

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ลงชื่อ

(นายเมธวิทย์ สุขทัญญาติ)

พยาน

ลงชื่อ

(นายสกล กอบก้า)

พยาน

ข้อ 2. ผู้รับจ้างตกลงว่าจะทำงานตามข้อ 1 และจะเริ่มทำงานจ้างในวันที่ 12 มีนาคม 2563 และให้เสร็จภายในวันที่ 15 ตุลาคม 2563 ถ้าผู้รับจ้างมิได้ลงมือทำงานภายในกำหนดดังกล่าวก็ดี หรือถ้าผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้เสร็จภายในกำหนดเวลาที่ดี หรือล่วงเลยกำหนดเวลาแล้วเสร็จบริบูรณ์ไปแล้วก็ดี หรือผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใดก็ดี ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจะบอกเลิกสัญญานี้ และมีอำนาจจ้างผู้อื่นทำงานนี้ต่อจากผู้รับจ้างได้ด้วย

ข้อ 3. หลักประกันการปฏิบัติตามบันทึกตกลงจ้าง

ในขณะทำบันทึกตกลงการจ้างนี้ ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น
เป็นจำนวนเงิน - บาท () มามอบให้แก่ผู้รับจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตาม
บันทึกตกลงการจ้างนี้

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างจะคืนให้เมื่อผู้รับจ้างพ้นจาก
ข้อผูกพันตามบันทึกตกลงการจ้างนี้แล้ว

ข้อ 4. เงินค่าจ้างทั้งหมด จำนวน 36,000.-บาท (สามหมื่นหกพันบาทถ้วน) ตามบันทึกตกลง
การจ้างในข้อ 1 ผู้ว่าจ้างจะจ่ายให้ต่อเมื่อผู้รับจ้างได้ทำงานเสร็จเรียบร้อย ถูกต้องทุกรายการ และ
คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเป็นการถูกต้องครบถ้วนทุกรายการแล้ว

ข้อ 5. ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างได้ตกลงกันว่า ตามบันทึก ข้อ 1 หากมีการชำรุดเสียหายภายใน
กำหนดระยะเวลา...-...เดือน...-...ปี ผู้รับจ้างยินยอมรับผิดชอบและดำเนินการให้เป็นที่ยอมรับภายใน 7 วัน

ข้อ 6. ถ้าผู้รับจ้างส่งมอบงานล่าช้ากว่าวันแล้วเสร็จตามบันทึกตกลงฉบับนี้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิปรับ
ผู้รับจ้างเป็นรายวันวันละ 100.-บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับแต่วันที่ล่วงเลยกำหนดแล้วเสร็จถึงวันที่ผู้รับจ้าง
ทำงานแล้วเสร็จบริบูรณ์ตามบันทึกตกลงการจ้างฉบับนี้

บันทึกตกลงจ้างนี้ ได้ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความตรงกัน ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างเก็บไว้
คนละหนึ่งฉบับทั้งผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นหลักฐานแล้ว

ลงชื่อ

(นางสาวศุภนิชฌ์ ธิอุ่น)

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ

(นายสุชุม กันกา)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ผู้รับจ้าง

ลงชื่อ

(นายเมธวิทย์ สุขทั่วยุติ)

พยาน

ลงชื่อ

(นายสกล กอบก้า)

พยาน

รายละเอียดแนบท้ายบันทึกตกลงจ้างสำรวจความพึงพอใจ

เลขที่ 181 /2563 ลงวันที่ 11 มีนาคม 2563

1. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในเรื่อง

- 1.1 การให้บริการระวายน้ำ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
- 1.2 การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำนางคอย”
- 1.3 การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
- 1.4 การช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้

โดยทำการประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว, ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน, ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ)

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ในเรื่องช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ ความรวดเร็วของช่องทางในการติดต่อ ความยุติธรรมในการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการในทุกระดับ ความครบถ้วนทันสมัยและความเป็นระบบของช่องทาง

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้, เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ, เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ในเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

ลงชื่อ

ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ

ผู้รับจ้าง

(นางสาวศกุนิษฐ์ ธิอ่อน)

(นายสุขุม กันกา)

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ลงชื่อ

พยาน

ลงชื่อ

พยาน

(นายเมธภัทร์ สุขทั่วญาติ)

(นายสกล กอบก้า)

2. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

2.1 งานด้านส่งเสริมสุขภาพ

ได้แก่ การให้บริการสละวัยน้ำ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 500 ราย

2.2 งานด้านการท่องเที่ยว

ได้แก่ การให้บริการแหล่งท่องเที่ยว “ถ้ำนางคอย”

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 300 ราย

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ได้แก่ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 200 ราย

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ได้แก่ การช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 80 ราย

3. วิธีการ

โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ประกอบด้วย

3.1 สุ่มแหล่งข้อมูลและกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 กำหนดตัวแปรที่ใช้

3.3 กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา/วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล/สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

4. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

โดยทำการประเมินจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ที่มารับบริการในช่วงระยะเวลา 12 เดือน (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562) ตามหลักวิชาการ ให้ประเมินความพึงพอใจโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปและตารางและพรรณนา

5. จัดทำผลการประเมินเป็นรูปเล่ม จำนวน 2 เล่ม โดยประกอบด้วยเนื้อหา จำนวน 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

บทที่ 3 วิธีดำเนินการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ลงชื่อ

ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ

ผู้รับจ้าง

(นางสาวศกนิจญ์ ชูอัน)

(นายสุชุม กันกา)

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ลงชื่อ

พยาน

ลงชื่อ

พยาน

(นายเมธิพัทธ์ สุขท้าวญาติ)

(นายสกล กอบกำ)



ฉบับ

หนังสือมอบอำนาจ

เลขที่ ๑๒๑ / ๒๕๖๓

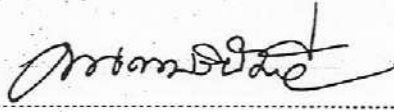
วันที่ ๒๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้ามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดย พระราชปรีดีทวี ศ.ดร. ตำแหน่ง อธิการบดี ตั้งอยู่เลขที่ ๗๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย จังหวัดนครศรีอยุธยา ขอมอบอำนาจให้ นายสุขุม กันกา ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ เป็นผู้รับมอบอำนาจในกิจการ ดังต่อไปนี้

๑. ทำนิติกรรมสัญญาเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

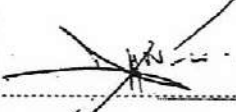
๒. รับเงินและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจ้างเหมาบริการที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตลอดจนกระทำการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการดังกล่าว จนเสร็จการ

การใดที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำลงในขอบเขตแห่งการมอบอำนาจนี้ย่อมผูกพันผู้รับมอบอำนาจ ตามกฎหมายทุกประการ

(ลงชื่อ)  ผู้มอบอำนาจ

(พระราชปรีดีทวี, ศ.ดร.)

มอบอำนาจบันทึกข้อตกลงที่ ๑๙๑/๒๕๖๓	
ลงวันที่ 11 มี.ค. 2563	(ลงชื่อ)
ลงชื่อ	ผู้ว่าจ้าง
ลงชื่อ	ผู้รับจ้าง
ลงชื่อ	พยาน
ลงชื่อ	พยาน

 ผู้รับมอบอำนาจ

(นายสุขุม กันกา)

 พยาน

(นายสุพจน์ แก้วไพฑูรย์)

(ลงชื่อ)  พยาน

(นายวีรวัฒน์ แสนชัย)



แต่งตั้งอธิการบดีมหาวิทยาลัย

ที่ ๔ / ๒๕๖๑

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๐ และมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ ๖/๒๕๖๑ วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๑ จึงแต่งตั้งให้

พระราชปริยัติกวี (สมจินต์ สมมาปณโณ) ศาสตราจารย์ ป.ธ. ๙, ศษ.บ., พธ.ม., Ph.D. ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดปากน้ำ กรุงเทพมหานคร และเลขานุการแม่กองบาลีสนามหลวง ดำรงตำแหน่ง อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป



รับรองสำเนาถูกต้อง

(พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



บัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของ...

องค์ประกอบบันทึกตกลงจ้างเลขที่ 181/2563

ลงวันที่ 11 มี.ค. 2563

ลงชื่อ..... ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ..... ผู้รับจ้าง

ลงชื่อ..... พยาน

ลงชื่อ..... พยาน

บัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของ...



เจ้าหน้าที่องค์การของรัฐ

เลขที่ ๐๒๒๑๐๑๑

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

โรงเรียนพุทธ ม.ก. ๒๕๖๔ บัณฑิตวิทยาลัย ม.ก. ๒๕๖๔

รับรองสำเนาถูกต้อง

(พระราชปรียัติกร, ศ.ดร.)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ความสำคัญของเอกสาร

เอกสารนี้ เป็นหลักฐานของกระทรวงการที่จัดทำขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร เพื่อมอบให้แก่เจ้าบ้าน
และผู้เก็บรักษา และ เจ้าบ้าน มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายต่อไป

ข้อ 1 กรณีมีคนเกิดในบ้าน เจ้าบ้าน ต้องแจ้งการเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด

ข้อ 2 กรณีมีคนตายในบ้าน เจ้าบ้าน ต้องแจ้งการตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่วันตาย

ข้อ 3 เมื่อผู้ใดอยู่ในบ้านอย่างผิดกฎหมายออกจากบ้าน หรือเมื่อผู้ใดเข้ามาในบ้าน เจ้าบ้าน ต้องแจ้งความตามที่อยู่
ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายออกจากบ้านหรือนับแต่วันที่ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน แล้วแต่กรณี

บทกำหนดโทษ

- ผู้ใดฝ่าฝืนข้อใดข้อ 1 - 3 มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท
- ผู้ใดฝ่าฝืน หรือละเลยหลักฐานอันเป็นเท็จ หรือกระทำการเท็จให้ตนหรือผู้อื่นขึ้นชื่อหรืออ้างการตนว่าเป็นผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร หรือเอกสารการทะเบียนราษฎรในไทยอันชอบ ศาลจะสั่งปรับ หรือสั่งจำคุก หรือสั่งปรับและสั่งจำคุก หรือสั่งจำคุกไว้

ในกรณีผู้กระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ให้เจ้าบ้านหรือเจ้าบ้านผู้ใดที่แจ้งความหรือแจ้งความเท็จ
และฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าบ้านหรือเจ้าบ้านผู้ใด

รายการแจ้งเกิดในบ้าน

เลขที่ 1

เลขรหัสประจำบ้าน 1411-027009-0

สำนักทะเบียน อำเภอสว่างวีรกรรม

รายการที่อยู่ 79 หมู่ที่ 1

ตำบลลำไทร อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดระนอง

ชื่อหมู่บ้าน

ชื่อบ้าน หมู่บ้านลำไทร

ประเภทบ้าน สดามศึกษา

ลักษณะบ้าน

วันเดือนปีที่กำหนดบ้านเลขที่

11 พฤษภาคม 2543

ลงชื่อ

นางจันทรรักษ์ ภาคาท

นายทะเบียน

วันเดือนปีที่พิมพ์ทะเบียนบ้าน 11 พฤษภาคม 2543

มอบทะเบียนบ้านที่ตกลงจ้างเลขที่ 1411-027009-0

ลงวันที่ 11 มิถุนายน 2563

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
ลงชื่อ.....ผู้รับจ้าง
ลงชื่อ.....พยาน
ลงชื่อ.....พยาน

รับรองสำเนาถูกต้อง



(พระราชปรีดีทิพย์, ศ.ตร.)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

๗๖

๑๑ ก.ย. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ
วิทยาเขตแพร่
เลขที่รับ ๑๑ ก.ย. ๒๕๖๓
วันที่ ๑๑ ก.ย. ๒๕๖๓ เวลา ๑๒.๑๖
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ส่วนงาน กองกิจการพิเศษ (รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป) โทรภายใน ๘๐๓๗

ที่ ศธ ๖๑๐๐.๑๔/๙๕ วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง การแต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดีและมอบหมายให้ผู้ช่วยอธิการบดีทำหน้าที่และรับผิดชอบงาน

นมัสการ รองอธิการบดีทุกตำแหน่ง

สืบเนื่องจากการที่ได้มีคำสั่งแต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดีและคำสั่งมอบหมายให้ผู้ช่วยอธิการบดี ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่อธิการบดีมอบหมาย ดังปรากฏตามสำเนาคำสั่งที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้

บัดนี้ ท่านอธิการบดีได้มีสั่งการให้กระผมประสานงานมายังท่านรองอธิการบดีทุกรูป เพื่อได้โปรดมอบหมายงานให้ผู้ช่วยอธิการบดีปฏิบัติงานตามที่ท่านรองอธิการบดีมอบหมายให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงาน ทั้งนี้การสั่งการของท่านรองอธิการบดีครั้งนี้ เป็นการปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี ที่เป็นไปตามคำสั่งมหาวิทยาลัยฯ ที่ ๙๔๑/๒๕๖๑ เรื่องการสั่งการของรองอธิการบดีที่ปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่ได้แนบสำเนาคำสั่งมาพร้อมแล้วนี้เช่นกัน

จึงนมัสการมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

แบบฟอร์มประกอบบันทึกตกลงจึงลงเลขที่ ๘๙/๒๕๖๓
ลงวันที่ ๑๑ ก.ย. ๒๕๖๓
ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
ลงชื่อ.....ผู้รับจ้าง
.....พยาน
.....เลขที่.....

[Signature]

(รศ.ดร.สุรพล สุธะพรหม)
รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป
เลขานุการคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

นมัสการ รองอธิการบดีวิทยาเขตแพร่

☒ เพื่อโปรดทราบ
☒ เพื่อพิจารณา
☒ เห็นควรมอบ ท้าวสุรพล (ภ.ว.บร.พร(บด))

☒ ทราบ
☐ อนุญาต
☐ อนุมัติ
☐ ไม่อนุมัติ
☐ ไม่ตอบ
[Signature]
ท้าวสุรพล (ภ.ว.บร.พร(บด))

(นายสุรพล แก้วไพฑูริย์)
ร.ก.ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตแพร่
๑๑ ก.ย. ๒๕๖๓

สำเนาถูกต้อง
[Signature]
(นายสุรพล แก้วไพฑูริย์)
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

(พระราชาเขมากร,ผศ.ดร.)
รองอธิการบดีวิทยาเขตแพร่
๑๑ ก.ย. ๒๕๖๓

มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่กตลงจ้างเลขที่ ๑๘๑/๒๕๖๓
 ลงวันที่ ๑๑ มี.ค. ๒๕๖๓
 ลงชื่อ.....
 ลงชื่อ.....
 ต่อ.....
 ว่าง.....

วิทยาเขตหนองคาย

๑๒. พระมหายศสรณ์ สิริคุตโต
 (ป.ธ.๔, ปว.ค., พธ.บ., รป.ม., ป.ร.ค.)
 ๑๓. นายสำราญ ย่อยโธสงค์
 (ป.ธ.๔, พธ.บ., ศศ.ม.)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

๑๔. นายณรงค์ ศรีวารินทร์
 (ปว.ค., พธ.บ., ศศ.ม.)
 ๑๕. พระครูโสภณรัตนบัณฑิต, ดร.
 (เทพรัตน์ อริยวิโส, ป.ธ.๓, พธ.บ., อ.ม., M.A., ป.ร.ค.)
 ๑๖. ผศ.ดร.ไพรัตน์ ฉิมหาด
 (ป.ธ.๓, พธ.บ., M.A., พธ.ด.)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

วิทยาเขตเชียงใหม่

๑๗. พระครูธีรสุตพจน์, ดร.
 (สง่า อธิสวโร, ป.ธ.๓, พธ.บ., ศศ.ม., พธ.ด.)
 ๑๘. ผศ.ดร.อภิรมย์ สีตาคำ
 (ป.ธ. ๔, พธ.บ., M.A., ป.ร.ค.)
 ๑๙. นายปิ่น อะทะเทพ
 (พธ.บ., M.A.)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

วิทยาเขตขอนแก่น

๒๐. ดร.นิเทศ สนั่นนารี
 (พธ.บ., M.A., รป.ค.)
 ๒๑. ผศ.ดร.วิทยา ทองดี
 (ป.ธ.๓, พ.ม., พธ.บ., ศษ.บ., ศษ.ม., Ph.D.)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

วิทยาเขตนครราชสีมา

๒๒. พระเมธีสุตาภรณ์, ผศ.ดร.
 (เหมือน อูปมังกโร, ป.ธ.๔, M.A., Ph.D.)
 ๒๓. พระครูศรีปริยัติวิสุทธิ, ดร.
 (โกวิทย์ อภิปัญญา, ป.ธ. ๖, B.A. M.A., Ph.D.)
 ๒๔. พระครูสังวรวิจิตร, ผศ.ดร.
 (อิต สวโร, พธ.บ., M.A., Ph.D.)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต

สำเนาติด

(นัยสุชน กัณหา)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

มอบมอบบันทึกตกลงข้างเลขที่ ๑๖๑/๒๕๖๓
 ลงวันที่ ๑ มิ.ค. ๒๕๖๓
 ลงชื่อ..... ผู้ว่าจ้าง
 ลงชื่อ..... ผู้รับจ้าง
 ลงชื่อ..... พยาน
 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

๒๕. ดร.ยุธนา พุนเกิดมะเรียง
 (ป.ธ.๔, พธ.บ., M.A., Ph.D.)

วิทยาเขตอุบลราชธานี

๒๖. พระครูสารสีลคุณ, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร
 (สี สิริญาโน, พ.ม., พธ.บ., บธ.ม., Ph.D.)

๒๗. นายสุรสิทธิ์ ทองลาต ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป
 (ศศ.บ., ศษ.ม.)

วิทยาเขตแพร่

๒๘. พระครูสุนทรธรรมนิทัศน์, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร
 (เฉลิม สุ่มโอ, พธ.บ., ศศ.บ., ศศ.ม., Ph.D.)

๒๙. ดร.ธาดา เจริญกุล ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
 (พย.บ., น.บ., พย.ม., รป.ม., พธ.ด.)

๓๐. นายสุขุม กันกา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป
 (น.บ., รป.ม.)

วิทยาเขตสุรินทร์

๓๑. พระครูศรีสุนทรสรกิจ, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร
 (เริงศักดิ์ เขมวิโร, ป.ธ.๖, พธ.บ., M.A. Ph.D.)

๓๒. พระศรีวิสุทธิคุณ, ผศ.ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
 (มานพ ปิยสีโล, ป.ธ.๔, พธ.บ., น.บ., อ.ม., พธ.ด.)

๓๓. ผศ.ดร.ทวีศักดิ์ ทองทิพย์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป
 (พธ.บ., ศศ.บ., พธ.ด.)

วิทยาเขตพะเยา

๓๔. พระครูธรรมธรรณูเที่ยง พุทธสาวิโก ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร
 (ป.ธ.๓, พธ.บ., ร.ม.)

๓๕. นายกิตติ ไชยาปันติ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป
 (วศ.บ., ศศ.ม.)

วิทยาเขตบามีสึกษาพุทธโฆส นครปฐม

๓๖. พระเทพปริยัติมุนี, ผศ.ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร
 (มีชัย วิรปญโญ, ป.ธ.๙, รป.ม., บร.ด.)

ลงนามรับรอง
 (นายสุขุม กันกา)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

แบบมอบบันทึกตกลงจ้างเลขที่ 181/๔563	
ลงวันที่ 11 มี.ค. 2563	
ลงชื่อ.....	ผู้ว่าจ้าง
ลงชื่อ.....	ผู้รับจ้าง
ชื่อ.....	พยาน
ชื่อ.....	พยาน

๓๗. พระเทพสุวรรณเมธี, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
(สุชาติ กิตติปัญญา, ป.ธ.๘, พธ.บ., ศศ.ม., พธ.ด.)
๓๘. พระราชรัตนมณี, ผศ.ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต
(บุญเทียม ญาณินโท, ป.ธ.๘, พธ.บ., พธ.ม., พธ.ด.)
๓๙. นายสุรพล หยกฟ้าวิจิตร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป
(ป.ธ.๓, ปวส., ร.บ.บ., ศษ.ม.)

วิทยาเขตนครสวรรค์

๔๐. พระครูศรีสุธรรมนิวิฐ, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร
(ธานี สุขโชโต, ป.ธ.๒, พธ.บ., น.บ., กศ.ม., พธ.ด.)
๔๑. พระราชวชิรเมธี, ผศ.ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
(วีระ วรปัญญา, ป.ธ.๘, พธ.บ., ศษ.บ., น.บ., อ.ม., ศษ.ด., พธ.ด.)
๔๒. ผศ.อานนท์ เมธีวรฉัตร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต
(ป.ธ.๒, พธ.บ., ศษ.บ., กศ.ม.)
๔๓. ผศ.ดร.ศิริโรจน์ นามเสนา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป
(พธ.บ., กศ.ม., พธ.ด.)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(พระราชปรีดีปกวี, ศ.ดร.)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำเนาถูกต้อง

(นายสุรพล หยกฟ้าวิจิตร)
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป



ฉบับประกอบบันทึกตกลงจ้างเลขที่ 181/2563	
ลงวันที่ 11 มิ.ย. 2563	
ลงชื่อ.....	ผู้ว่าจ้าง
ลงชื่อ.....	ผู้รับจ้าง
ลงชื่อ.....	พยาน
ลงชื่อ.....	พยาน

คำสั่งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ที่ ๑๑๒๗/๒๕๖๑

เรื่อง การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบแก่ผู้ช่วยอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้มีคำสั่งที่ ๑๑๒๗/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดี ลงวันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบกับการที่ผู้ช่วยอธิการบดีจะต้องปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่อธิการบดีมอบหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๑) และ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบแก่ผู้ช่วยอธิการบดี ดังต่อไปนี้

๑. พระศรีธรรมภาณี, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายบริหารมอบหมาย
๒. รศ.ดร.โกนิษฐ์ ศรีทอง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการมอบหมาย
๓. พระศรีศาสนบัณฑิต ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการมอบหมาย
๔. รศ.ดร.ธีรยุทธ พึ่งเที่ยร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนยุทธศาสตร์ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนามอบหมาย
๕. ดร.ธวัชชัย สมอเนื้อ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนงบประมาณ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนามอบหมาย
๖. ผศ.ดร.อิทธิพล แก้วพิลา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการวิทยาเขต ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนามอบหมาย
๗. พระมหาราชัน จิตตปาโล ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิตมอบหมาย
๘. ผศ.ดร.เมธาพันธ์ โพธิ์ธีรโรจน์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแผ่มอบหมาย
๙. รศ.ดร.พรรษา พุฒยงกูร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริการสังคม ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแผ่มอบหมาย
๑๐. ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไปมอบหมาย
๑๑. รศ.ดร.ชาติชาย พิทักษ์ธนาคม ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไปมอบหมาย

สำเนาออกต่อ
(นายสุชม กิ่งกา)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

แบบมอบบันทึกตกลงข้างเลขที่ ๗๘๑/๒๕๖๓	
ลงวันที่ ๑๑ มี.ค. ๒๕๖๓	
ส่งชื่อ.....	ผู้ว่าจ้าง
ลงชื่อ.....	ผู้รับจ้าง
ณ.....	พยาน
วันที่.....	พยาน

วิทยาเขตหนองคาย

๑๒. พระมหาศสรัลล์ สิริคุตโต, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตหนองคายมอบหมาย

๑๓. นายสำราญ ย้อยไธสงค์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตหนองคายมอบหมาย

วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

๑๔. นายณรงค์ ศรีวารินทร์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารทั่วไป ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครศรีธรรมราชมอบหมาย

๑๕. พระครูโสภณรัตนบัณฑิต, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครศรีธรรมราชมอบหมาย

๑๖. ผศ.ดร.ไพรัตน์ อิมหาด ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครศรีธรรมราชมอบหมาย

วิทยาเขตเชียงใหม่

๑๗. พระครูธีรสุตพจน์, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตเชียงใหม่มอบหมาย

๑๘. ผศ.ดร.อภิรมย์ สีตาคำ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตเชียงใหม่มอบหมาย

๑๙. นายบัน อะทะเทพ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตเชียงใหม่มอบหมาย

วิทยาเขตขอนแก่น

๒๐. ดร.นิเทศ สนั่นนารี ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตขอนแก่นมอบหมาย

๒๑. ผศ.ดร.วิทยา ทองดี ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตขอนแก่นมอบหมาย

วิทยาเขตนครราชสีมา

๒๒. พระเมธีสุตาภรณ์, ผศ.ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครราชสีมามอบหมาย

๒๓. พระครูศรีปริยัติวิสุทธิ, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครราชสีมามอบหมาย

๒๔. พระครูสังวรวิรักษ์, ผศ.ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครราชสีมามอบหมาย

ลงนามถูกต้อง

(นายสุชม กิ่งกา)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

แบบประกอบบันทึกตกลงจ้างเลขที่ ๖๐๑๒๕๖๓
 ลงวันที่ 11 มี.ค. 2563
 ลงชื่อ.....ผู้ว่าฯ
 ลงชื่อ.....ผู้รับ
 ลงชื่อ.....พยาน
 ลงชื่อ.....พยาน

- ๓ -

๒๕. ดร.ยุทธนา พุนเกิดมะเรียง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และ
 รับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครราชสีมามอบหมาย

วิทยาเขตอุบลราชธานี

๒๖. พระครูสารสีลคุณ, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบ
 งานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตอุบลราชธานีมอบหมาย

๒๗. นายสุรสิทธิ์ ทองลาด ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และ
 รับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตอุบลราชธานีมอบหมาย

วิทยาเขตแพร่

๒๘. พระครูสุนทรธรรมนิทัศน์, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ทำหน้าที่และ
 รับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตแพร่มอบหมาย

๒๙. ดร.ธาดา เจริญกุล ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงาน
 ตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตแพร่มอบหมาย

๓๐. นายสุขุม กันกา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบ
 งานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตแพร่มอบหมาย

วิทยาเขตสุรินทร์

๓๑. พระครูศรีสุนทรสรกิจ, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ทำหน้าที่และ
 รับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตสุรินทร์มอบหมาย

๓๒. พระศรีวิสุทธิคุณ, ผศ.ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ให้ทำหน้าที่และ
 รับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตสุรินทร์มอบหมาย

๓๓. ผศ.ดร.ทวีศักดิ์ ทองทิพย์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และ
 รับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตสุรินทร์มอบหมาย

วิทยาเขตพะเยา

๓๔. พระครูธรรมธรรพญ์เที่ยง พุทธสาโร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ทำหน้าที่
 และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตพะเยามอบหมาย

๓๕. นายกิตติ ไชยาปันติ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และ
 รับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตพะเยามอบหมาย

วิทยาเขตบ่านีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม

๓๖. พระเทพปริยัติมุนี, ผศ.ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ทำหน้าที่และ
 รับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตบ่านีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม มอบหมาย

(สำเนาถูกต้อง)
 (นายสุขุม กันกา)
 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

แบบประกอบบันทึกตกลงจ้างเลขที่ ๑๕๑ ๒๕๖๓	
ลงวันที่	11 มิถุนายน 2563
ลงชื่อ	ผู้ว่าจ้าง
ลงชื่อ	ผู้รับจ้าง
ชื่อ	พยาน
ลงชื่อ	พยาน

๓๗. พระเทพสุวรรณเมธี, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตบาหลีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม มอบหมาย

๓๘. พระราชรัตนมณี, ผศ.ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตบาหลีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม มอบหมาย

๓๙. นายสุรพล หยกฟ้าวิจิตร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตบาหลีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม มอบหมาย

วิทยาเขตนครสวรรค์

๔๐. พระครูศรีสุธรรมนิวิฐ, ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครสวรรค์มอบหมาย

๔๑. พระราชวชิรเมธี, ผศ.ดร. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครสวรรค์มอบหมาย

๔๒. ผศ.อานนท์ เมธีวรฉัตร ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครสวรรค์มอบหมาย

๔๓. ผศ.ดร.ศิริโรจน์ นามเสนา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป ให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามที่รองอธิการบดีวิทยาเขตนครสวรรค์มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(พระราชปรีดิโกวิ, ศ. ดร.)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำเนาถูกต้อง

(นายสุชน กันกา)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

เลขที่สัญญา 5499-007095-0
รายการซื้อขายที่ดิน บ้าน
เลขที่ 1
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

โฉนดที่ดิน 372 ถนนพหลโยธิน
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ชื่อผู้ขาย บ้าน
ประเภทบ้าน บ้าน
ลักษณะบ้าน

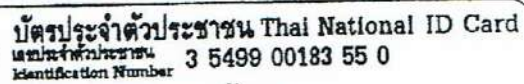
วันเดือนปีที่โอนที่ดินเลขที่ 11 เมษายน 2534

ลงชื่อ (นางปิ่นวิมล ปิ่นวิมล)
นายทะเบียน
วันเดือนปีที่พิมพ์ทะเบียนบ้าน 26 เมษายน 2549

เลขที่โฉนดที่ดินที่ติดต่อกับเลขที่ 181/2563
ลงวันที่ 11 มี.ค. 2563
ลงชื่อ...
ลงชื่อ...
ลงชื่อ...
ลงชื่อ...

เลขที่ 1 รายการซื้อขายที่ดินเลขที่ 5499-007095-0
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
เลขที่โฉนดที่ดิน 3-5499-00183-55-0
เลขที่โฉนดที่ดิน 3-5499-00183-50-0
เลขที่โฉนดที่ดิน 3-5499-00183-49-0
เลขที่โฉนดที่ดิน 157 ม.8 ต.ทุ่งสว่าง
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
วันเดือนปีที่โอนที่ดิน 22 มี.ค. 2549
นายทะเบียน
นายทะเบียน

(นายสุเมธ กันต)



ผู้ควบคุมและชี้แจง นาย สุ่ม กันกา

Name **Mr. Sukhum**

Last name Kunka

วันที่ 19 ก.พ. 2501

Date of Birth 19 Feb. 1958

ข้อ 3/2 ณ.คำม่วน ต.โนนวิสัย

๒.เมืองแพร่ จ.แพร่

29 JUL 2559

.. ฐานเอกปัทม

29 Feb, 2010
Defence Force


 (a) *Standard for the*
 (b) *Standard for the*

LA 77-2588

• วิกิพีเดียภาษาไทย

18 Feb. 2025
Date of Expiry

Date of Expiration:

5-831-03-02201412

~~สำเนาถูกต้อง~~
~~นางสาว...~~
(นายสุจินต์ กิ่งกา)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป

กรมทะเบียนบ้านที่ กตลงจ้งเลขที่ ๗๘๑ ๔๕๖๓
ลงวันที่ ๑๑ มีค. ๒๕๖๓

ลงชื่อ..... ผู้ว่าจ้าง
ลงชื่อ..... ผู้รับจ้าง
..... พยาน
..... พยาน