บันทึกข้อความ

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

ที่ พร ๕๑๐๐๙/- **วันที่** ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้จ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด 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 ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ได้กำหนดงานบริการเพื่อจ้างสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

๑. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
   - ได้แก่ การให้บริการเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

๒. งานด้านส่งเสริมสุขภาพ
   - ได้แก่ การให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) อบจ.แพร่

๓. งานด้านการศึกษา
   - ได้แก่ การให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

๔. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
   - ได้แก่ การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่

ข้อเท็จจริง

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ได้ส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ เรียบร้อยแล้ว สรุปผลคะแนนในแต่ละด้านดังนี้

๑. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การให้บริการเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่)

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การให้บริการเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่) โดยรวม ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๔ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๙
- ด้านช่องทางการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๙
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๔

/ ๒. งานด้านส่งเสริมสุขภาพ...

๒. งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) อบจ.แพร่)

งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) อบจ.แพร่) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๙ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐
- ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๓
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๘
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๘

๓. งานด้านการศึกษา (การให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่)

งานด้านการศึกษา (การให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๓ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๘
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๔. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่)

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓
- ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๔ ของงานบริการทั้ง ๔ งาน โดยรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙

ที่	งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
๑	งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การให้บริการเครื่องจักรกล)	๙๖.๕๔	๓.๔๖	-	๔.๙๖	มากที่สุด
๒	งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการ Fitness Center)	๙๕.๗๙	๔.๒๑	-	๔.๙๕	มากที่สุด
๓	งานด้านการศึกษา (การให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก)	๙๖.๕๓	๓.๔๗	-	๔.๙๖	มากที่สุด
๔	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่)	๙๕.๙๐	๔.๑๐	-	๔.๙๖	มากที่สุด
	รวม	**๙๖.๑๙**	**๓.๑๘**	**-**	**๔.๙๖**	**มากที่สุด**

/ ข้อพิจารณา...

ข้อพิจารณา

เห็นควรแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ในงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อจักได้นำข้อมูลไปประกอบการพัฒนาระบบการบริหารงาน ต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วยโปรดลงนามในบันทึกที่แนบเสนอ เรียนมาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว

รัชญา

(นางสาวรัชญา เมืองน้อย)

หัวหน้าฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

(นางสาวศกุนิชญ์ ธิอุ่น)

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

รักษาราชการแทน

(ศุภชัย หานะชันธ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

(นายวัฒนา ผาทอง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

เห็นชอบ
ลงนามแล้ว

(นายอนุวัธ วงศ์วรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

บันทึกข้อความ

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

ที่ พร ๕๑๐๐๙/ว๒๗๘ **วันที่** ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้อำนวยการกองทุกกอง หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้จ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด คือ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) จำนวน ๔ งานบริการ นั้น

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ได้ส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ เรียบร้อยแล้ว สรุปผลคะแนนในแต่ละด้านดังนี้

๑. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การให้บริการเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่)

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การให้บริการเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่) โดยรวม ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๔ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๙
- ด้านช่องทางการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๙
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๔

๒. งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) อบจ.แพร่)

งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) อบจ.แพร่) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๙ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐
- ด้านช่องทางการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๓
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๘
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๘

๓. งานด้านการศึกษา (การให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่)

งานด้านการศึกษา (การให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๓ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ด้านช่องทางการให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๘
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

/ ๔. งานด้านสิ่งแวดล้อม...

๔. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่)

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่) โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓
- ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๔ ของงานบริการทั้ง ๔ งาน โดยรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙

ที่	งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
๑	งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การให้บริการเครื่องจักรกล)	๙๖.๕๔	๓.๔๖	-	๔.๙๖	มากที่สุด
๒	งานด้านส่งเสริมสุขภาพ (การให้บริการ Fitness Center)	๙๕.๗๙	๔.๒๑	-	๔.๙๕	มากที่สุด
๓	งานด้านการศึกษา (การให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก)	๙๖.๕๓	๓.๔๗	-	๔.๙๖	มากที่สุด
๔	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่)	๙๕.๙๐	๔.๑๐	-	๔.๙๖	มากที่สุด
	รวม	**๙๖.๑๙**	**๓.๑๘**	-	**๔.๙๖**	**มากที่สุด**

จึงเรียนมาเพื่อทราบ เพื่อจักได้นำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานหรือต่อยอดให้ดีขึ้นต่อไป

(นายอนุวัช วงศ์วรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่

รับหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้มอบหมายให้ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณประชาชนทุกท่าน ที่ช่วยตอบแบบสำรวจในการให้บริการงานด้านต่างๆ และกราบขอบพระคุณผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พระราชปริยัติกวี,ศ.ดร. อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระราชเขมากร, รศ.ดร. รองอธิการบดี และอาจารย์สุขุม กันกา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ที่ให้การสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 ครั้งนี้

คณะผู้ศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ชื่องาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564

หน่วยงานกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ปีงบประมาณ 2564

บทคัดย่อ

การสำรวจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 ในการให้บริการงาน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเจาะจง จำนวน 1,200 คน ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.19 เมื่อพิจารณาในการให้บริการแต่ละงาน พบว่า

1.การให้บริการเครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.54

2.การให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ รวมทุกด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.79

3.งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทุกด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.53

4.**งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่**ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทุกด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.90

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	2
1.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
1.5 นิยามศัพท์	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ	17
2.3 ทฤษฎีจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	22
2.4 ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด	23
2.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด	24
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	39
3.1 รูปแบบการศึกษา	39
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.3 ระยะเวลาที่ศึกษา	40
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	40
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
3.7 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**43**
งานที่ 1 การให้บริการงานเครื่องจักรกร	**44**
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	44
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	45
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	46
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	49
งานที่ 2 การให้บริการงานศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center)	**49**
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	49
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	50
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	52
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	55
งานที่ 3 การให้บริการงานให้บริหารห้องสมุดของเด็กเล่น	**56**
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	56
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	56
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	59
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	62
งานที่ 4 การให้บริการงานสุขาเคลื่อนที่	**62**
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	62
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	62
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	66
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	68
รวมการให้บริการงานทั้ง 4 งาน	**69**
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	**71**
5.1 สรุปผล	71
5.2 อภิปรายผล	78
5.3 ข้อเสนอแนะ	82

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	
แบบสำรวจเพื่อใช้สำรวจข้อมูล	
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการงานเครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ 44

2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ 45

3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ 45

4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส 46

5 ผลความพึงพอใจบริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 46

6 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ 49

7 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ 50

8 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ 50

9 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส 51

10 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 51

11 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ 52

12 ผลความพึงพอใจของการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 53

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

13 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ 56
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้การให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ 56
15 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ 57
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้งานบริการห้องสมุดของเล่นเด็ก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส 57
17 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 58
18 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ 58
19 ผลความพึงพอใจของการให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 59
20 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ 62
21 แสดงจำนวนและร้อยละของการการให้บริการสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ 63
22 แสดงจำนวนและร้อยละของการการให้บริการสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ 63
23 แสดงจำนวนและร้อยละของการการให้บริการสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส 64
24 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 64
25 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ 65
26 ผลความพึงพอใจของการให้บริการสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 66
27 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 4งาน 69

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 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 และมาตรา 7 ทวิที่แก้ไขเพิ่มเติมและตามมาตรา 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 จัดสร้างระบบสาธารณูปโภคที่เทศบาลและ อบต. ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากขาดงบประมาณ เช่น จัดให้มีท่อบำบัดน้ำเสีย ประปาหมู่บ้าน จัดทำโครงการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลายองค์กร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล โดยนำมาเป็นหลักในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ให้งานมีประสิทธิภาพเป็นการทำงานแบบหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศให้ความหมายไว้ว่า

กฎเกณฑ์การปกครอง บำรุงรักษาสังคมบ้านเมืองที่ดี อันหมายถึงการจัดการบริหารสังคมที่ดีในทุกๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์การและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการขององค์การของรัฐและรัฐบาลที่ไม่ใช่ของส่วนราชการการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล องค์กรเอกชน ชมรมและสมาคม เพื่อกิจกรรม ต่าง ๆ นิติบุคคล ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม

จากความสำคัญที่กล่าวมาเบื้องต้นเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของงาน คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการออกสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล, ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center), ห้องสมุดของเล่นเด็ก, สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

เนื่องจากเป็นการศึกษาวิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

1) งานให้บริการเครื่องจักรกล
2) งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)
3) งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก
4) งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่

1.3.2 ขอบเขตประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มเป้าหมายของโครงการประกอบไปด้วย กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,200 คน โดยคิดตามสัดส่วนของการให้บริการงานแต่ละงานประกอบด้วย

1) งานให้บริการเครื่องจักรกล จำนวน 300 คน
2) งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) จำนวน 300 คน
3) งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก จำนวน 300 คน
4) งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่ จำนวน 300 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจงานทั้ง 4 ด้าน โดยแต่ละงานใช้ประเด็นการศึกษา 4 ประเด็น

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.5 ระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจ 1 ปีงบประมาณ

1.6 งบประมาณ

งบประมาณเหมาจ่าย 36,000 บาท

1.7 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือทัศนคติที่ดีหลังจากเข้ารับการบริการ ซึ่งถ้าได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจแต่ถ้าไม่ได้รับการบริการตามที่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจได้ใน 3 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอ

ภาคเท่าเทียมกัน, ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ,ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ในเรื่องช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ ความรวดเร็วของช่องทางในการติดต่อ ความยุติธรรมในการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการในทกระดับ ความครบถ้วนทันสมัย และความเป็นระบบของช่องทาง

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

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

การบริการ หมายถึง การให้บริการงานแก่หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย ให้บริการงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ผู้มารับบริการงานให้บริการงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

1.8.2 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.8.3 หน่วยงานสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2
ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ คณะผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและผลงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3 ทฤษฎีการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2.5 อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2.6 งานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- การให้บริการงานให้บริการเครื่องจักรกล
- การให้บริการงานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)
- การให้บริการงานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก
- การให้บริการงานให้บริการสุขาเคลื่อนที่

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” พอสรุปได้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน[2] มีความหมายตามพจนานุกรมของเวบสเตอร์ ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอิ่มใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น

---

[2] ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**, (กรุงเทพมหานคร , อักษรเจริญทัศน์, 2525), หน้า129.

อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ [3] กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้นๆ ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นสามารถสรุปแนวคิดในด้านขอบเขตหรือวิธีวัดความพึงพอใจอกเป็น 2 ประเภท และความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ด้านต่างๆ ที่ผู้รับบริการใช้เป็นประจำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ [4] กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบแต่ละบุคคลซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

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

กาญจนา อรุณสุขรุจี[5] กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน[6] ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษา อังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมของเวบสเตอร์ ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจหมายถึงการบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอิ่มใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น

---

[3] อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ , “ **สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร** ” , รายงานการวิจัย (สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย , 2538), หน้า 53.

[4] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , **พฤติกรรมผู้บริโภค**,(กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์วัฒนา, 2538) , หน้า 56 – 58.

[5] กาญจนา อรุณสุขรุจี, **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่** , วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, (คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546) , หน้า 5.

[6] ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2525), หน้า 129.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), [7] ในด้านพุทธศาสนากล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่าในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมดาของโลกไว้ในโลกธรรม๘ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า "อิฏฐารมณ์"ได้แก่ ลาภได้แก่ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆเช่น ทรัพย์สินเงินทองอาหารเครื่องนุ่งห่มเครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ยศได้แก่ ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญตราปริญญาบัตรต่างๆ สรรเสริญได้แก่เกียรติยศชื่อเสียงการเป็นที่เคารพยกย่องนับถือและการเป็นที่รักของบุคคลอื่นสุขได้แก่ความพึงพอใจความเพียงพอความปลื้มปีติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการได้ลาภยศสรรเสริญ

สรุป ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตน ได้รับการตอบสนอง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลเลย์ (Shelley)[8] 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 ซึ่งทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน อาจประมวลได้ดังต่อไปนี้

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

---

[7] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม,** พิมพ์ครั้งที่ 13, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอส.อาร์.พริ้นติ้งแมสโปรดักส์จำกัด, 2548), หน้า 297.

[8] เชลเลย์ (Shelley), **"ความหมายความพึงพอใจ",** <www. Stou.ac . th / Thai / Schools / slw/Webboard / Question. Asp? GID = 50 – 56 k๗>, December 2010.

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้ [9]

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) สิ่งที่มนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้ 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

---

[9] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์,**จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด, 2541), หน้า 51.

สมพงษ์ เกษมสิน[10] ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H. Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายและได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และเกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ความสำคัญ (A Hierarghy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ของเฮอร์ซเบิร์ก เฮอร์ซเบิร์ก ได้ค้นพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุในการสร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสองปัจจัย (two – factors theory of motivation) ดังนี้ [11]

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

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

1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

---

[10] สมพงษ์ เกษมสิน,อ้างใน,ประภาพันธ์ พลายจันทร์, **"ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ "**,รายงานการวิจัย,(คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2549, หน้า 6.

[11] ยงยุทธ เกษสาคร, **ภาวะผู้นำและการจูงใจ** Leadership and Motivation Techniques, (กรุงเทพมหานคร : ศุนย์เอกสารและตำรา 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 Ltself)ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับการได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้ายทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึงผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสได้รับแต่งตั้ง โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึงการปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่นๆได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้นๆ อยู่ในฐานะดำรงตำแหน่งใดในองค์การ

2.5 การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศก์สามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ 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

จากทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก พบว่า งานเป็นปัจจัยกระตุ้น (motivation factor needs) สร้างความพึงพอใจและเพิ่มผลผลิตมากยิ่งขึ้น ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors needs) เป็นตัวก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม การกระตุ้นด้วยปัจจัยกระตุ้นก็จะเป็นสิ่งที่ง่ายและนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

การศึกษาความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน

โยเดอร์ [12] ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงาน และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้นๆ สอดคล้องกับความคิดเห็นของสเตราช์และเซเสสที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ว่า ความรู้สึกพึงพอใจตลอดจนมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และความพึงพอใจในงานนี้จะปรากฏทางด้านวัตถุหรือด้านจิตใจก็ได้

ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น สมิธ บลัม และ เนย์เลอร์ [13] อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสภาพแวดล้อมของบุคคลในการปฏิบัติงานนั้นๆ เป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเกิดมาจากงานและปัจจัยแวดล้อมต่างๆได้แก่ ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจในงานนั้น พรรณราย ทรัพยะประภา[14] ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานก็เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านี้มาเป็นเครื่องในการจูงใจ การศึกษาดังกล่าวนี้อาจจะกระทำได้ด้วยการสำรวจทัศนคติของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ถ้าได้ผลออกมาไม่เป็นที่น่าพอใจ

---

[12] โยเดอร์,อ้างถึงใน,พะยอม วงศ์สารศรี,**จิตวิทยาธุรกิจ**,(กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต,ม.ป.ป.). หน้า 116.

[13] สมิธ บลัม และ เนย์เลอร์,อ้างถึงใน,พะยอม วงศ์สารศรี,**จิตวิทยาธุรกิจ**, หน้า 167.

[14] พรรณราย ทรัพยะประภา,**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 ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่กำจัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นอย่างธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆไป

ภณิดา ชัยปัญญา ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

2 .การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ[15] ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ สรุปได้ว่า ในองค์การหรือหน่วยงานคนที่อยู่ภายใน ส่วนมากมักจะทำงานโดยมีความคาดหวังว่า ความต้องการเฉพาะบางประการจะได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านั้น นับตั้งแต่

---

[15] เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, **พฤติกรรมองค์การ**, (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช ,2539) หน้า 165.

ความต้องการทางด้านร่างกายจนกระทั่งถึงความต้องการ ประสบผลสำเร็จขั้นสูงสุดตามจุดมุ่งหมายของชีวิต หลังจากการทำงานได้ผ่านพ้นไปชั่วระยะหนึ่งแล้ว บุคคลส่วนมากจะรับรู้ว่า กิจกรรมการทำงานของตนมีขีดจำกัดในการตอบสนองอย่างไรก็ตามคนส่วนใหญ่ในองค์การจะเป็นสมาชิกของระบบแบบทางการจะตอบสนองความต้องการของบุคคลทางด้านเศรษฐกิจ และการประสบความสำเร็จในสภาพการทำงาน บางแห่งระบบไม่เป็นทางการ จะเป็นแนวทางที่ช่วยแก้ไขหรือทดแทนสภาพการทำงานที่ไม่ค่อยดี งานซ้ำซากจำเจหรือลักษณะการทำงานขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความต้องการของบุคคลเหล่านี้ ตอบสนองได้โดยระบบงานแบบไม่เป็นทางการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะ ดังนี้[16]

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

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

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลของการปฏิบัติงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

---

[16] ศศิธร แม้นสงวน,ร.ศ. และคณะ, **"ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ "**, รายงานการวิจัย, (สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหง) ,2549 ,หน้า 21 – 24.

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย 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 ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจ แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสในการทำงานสูงกว่าผู้หญิง ความต้องการในเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างในอันดับสูง แต่ยังน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน 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 ทัศนคติ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พูดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เป็นความนึกคิด ทัศนคติของผู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับการบริการ ดังนี้คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงานมีผลต่อความคิด ทัศนคติ ในการรับการบริการอย่างมาก

2.2 ความเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับการบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้เกิดความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยแนะนำชี้แจงในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับการบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง รับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆในบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้นๆ [17] และสมาคมการตลาดของสหรัฐอเมริกา ให้ได้คำจำกัดความของบริการ ที่สรุปได้ว่า Services are intangible tasks that satisfy consumer and business user needs. บริการคือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

ดนัย เทียนพุฒ [18] ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ว่า การบริการคือการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับ ทั้งเชิง "รูปธรรม" และ "นามธรรม" เป็นการปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่าง "การให้" และ "การรับ" เป็นการแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมี "อัธยาศัย" ควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ จะเห็นได้ว่า บริการไม่ได้แตกต่างจากสินค้า จุดมุ่งหมายหลัก คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ข้อแตกต่างคือ บริการไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้เหมือนสินค้า [19]

สุมนา อยู่โพธิ์[20] กล่าวว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการที่ดีนั้น สามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ(services) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือการยิ้มแย้มและการเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

---

[17] วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์,อ้างถึงใน,สงคราม ชัย ลีทองดี และคณะ, **การจัดการคุณภาพในงานสาธารณสุข**,พิมพ์ครั้งที่ 3 , (มหาสารคาม : โครงการพัฒนาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ,2544), หน้า 14.

[18] ดนัย เทียนพุฒ, **นวัตกรรมการบริการลูกค้า**, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์,2543),หน้า 10.

[19] สุดาดวง เรืองรุจิระ, **หลักการตลาด**,พิมพ์ครั้งที่ 9, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพรึก,2543), หน้า 316.

[20] 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 จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว

ดังนั้นการบริการ (services) จึงเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบกิจการบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และตอบสนองผู้รับบริการด้วยบริการที่เป็นเลิศ

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

สุมนา อยู่โพธิ์ ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangbility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseprability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นๆให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายของบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variabitity) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจลูกค้าให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

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

สมิต สัชฌุกร[21] ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับข้อควรคำนึงในการให้บริการไว้ว่า

1.สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

2.ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

3.ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

งานบริการ จึงหมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น หรืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนทีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวังจึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ดนัย เทียนพุฒ [22] ได้กล่าวว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการลูกค้ามีความจำเป็นต้องเข้าใจความหมายของคำต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพ (Quality) หมายถึง กระบวนการให้ได้มาซึ่งสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องเลยเกิดขึ้น อีกทั้งยังเป็นส่วนที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

2. การบริการลูกค้า (Customer Service) คือ การจัดทำอย่างดีที่สุดเพื่อส่งมอบสินค้าผลิตภัณฑ์ บริการให้ลูกค้าในทุกกระบวนการ

3. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่พอใจ ตื่นเต้น (ในคุณภาพและบริการ) แล้วกลับมาซื้อซ้ำอีก

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนมีการประเมินผลการได้รับบริการไปในทางที่บวก และความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ

พื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น อะเดย์ และแอนเดสสัน[23] ได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล ความรู้ และ

---

[21] สมิต สัชฌุกร,**การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ,** (กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2542), หน้า 173 - 17

[22] ดนัย เทียนพุฒ, **นวัตกรรมการบริการลูกค้า**, หน้า 26.

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

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) แยกเป็นข้อมูลเกี่ยวกับอาการของโรคและเมื่อรับการรักษา

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Quality of Care) ได้แก่คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนะที่มีต่อโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย (Out of packet Cost) ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับการบริการ

เพนชานสกี้ และโธมัส [24] ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้การบริการในระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสม ระหว่างผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการสุขภาพ แบ่งเป็น 5 ประเภท

1. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือความสามารถที่จะเข้าไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่การเดินทาง เป็นต้น

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับ หรือมีประกันสุขภาพ (Affordability)

---

[24] เพนชานสกี้ และโธมัส (Penchansky and Thomas), **"แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้การบริการ"** , <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 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร และสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วยผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการเวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ 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 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและใจใส่ผู้ใช้บริการ และ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับหารให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สำหรับหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ควรมีลักษณะดังนี้

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

2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

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 หน่วยงานจะได้เลือกตอบสนองได้ถูกต้อง[25]

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจทั่วไปของ Maslow[26] ทฤษฎีที่รู้จักกันแพร่หลายและมีชื่อเสียง คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจทั่วไปของ Maslow ได้เสนอบทความเกี่ยวกับแรงจูงใจในปี ค.ศ. 1943 โดยมีสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ก็มีความต้องการอยากจะได้อย่างอื่นต่อไป กระบวนการเช่นนี้ไม่มีที่สิ้นสุด

2. เมื่อมนุษย์มีความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับขั้นใด ก็จะตกอยู่ใต้อิทธิพลต่าง ๆ ที่มีผลสนองในขั้นนั้น ๆ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพอแล้วอิทธิพลนั้นจะหมดความหมาย

3. มนุษย์มีความต้องการจำเป็นขึ้นไปตามลำดับ จากขั้นต่ำไปหาสูง ดังนี้

ขั้นต่ำสุด ความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการด้านปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ

---

[25] กฤษณา ศักดิ์ศรี. **มนุษย์สัมพันธ์.**กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรพิทยา.2534, หน้า 336.

[26] 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 สิ่งที่ต่างคือ เรื่องเพศเป็นความต้องการทางร่างกาย แต่พฤติกรรมทางเพศเกิดขึ้นจากความต้องการความรักซึ่งรวมไปถึงการให้ความรักและการรับรัก

ขั้นที่สี่ ความต้องการได้รับการยกย่อง (The Esteem Needs) มนุษย์ปรารถนาจะมีสภาพที่มั่นคงเพื่อเกียรติยศและการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ความต้องการได้รับการยกย่องรวมทั้งปรารถนาความสำเร็จที่จะดำรงชีวิตในโลกนี้ และความปรารถนาชื่อเสียงหรือศักดิ์ศรีที่คนอื่นยอมรับ และการได้รับความสนใจจากผู้อื่นการที่ตนเองเป็นบุคคลสำคัญในสายตาของผู้อื่น

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

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Maslow ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์แต่ละคนนั้นมีความต้องการและช่วยให้ผู้บริหารได้เข้าใจถึงความต้องการของบุคคลว่ามีความต้องการอะไรบ้าง ซึ่งทำให้ผู้บริหารพิจารณาตอบสนองความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือคนงานได้อย่างถูกต้อง อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพวกเขาเหล่านั้น ซึ่ง[27] ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่า การที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์การ ฝ่ายบริหารต้องหาทางตอบสนองความพึงพอใจของคนงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้บุคคลในองค์การได้รับความพอใจและจะกระตือรือร้นในการทำงานดีขึ้น หน้าที่ของผู้บริหารในที่นี้คือ ต้องตอบสนองความต้องการให้ดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

2.4 ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด[1]

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

---

[27] ธงชัย สันติวงษ์.องค์การและการบริหาร.กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช. 2530, หน้า 389.

[1] ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่.**เอกสารประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่**.หน้า 8-9

มีลักษณะเป็นองค์กรตัวแทนของประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ แก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หรือ เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย

ต่อมาในปี พ.ศ.2481ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้ โดยเฉพาะ สำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัตินั้นยังมิได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะ และบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิมกล่าวคือ สภาจังหวัดยังทำหน้าที่เป็นสภา จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครอง บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการ ในส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ โดยตรง แทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัตินี้ทำให้สภาจังหวัด มีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัด ในฐานะที่ปรึกษาซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัดไม่สู้จะได้ผลสมความมุ่งหมายเท่าใดนักจึงทำให้เกิดแนวความคิดที่จะปรับปรุง บทบาทของสภาจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ประชาชนได้เข้ามา มีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น พ.ศ. 2498 อันมีบทให้เกิด "องค์การบริหารส่วนจังหวัด " ขึ้น ตามกฎหมายมีฐานะเป็นนิติบุคคล แยกจากจังหวัดในฐานะที่เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ต่อมาพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เมื่อสภาจังหวัดแปรสภาพมาเป็นสภาการปกครองท้องถิ่น จึงมีบทบาทและอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก

และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบัน เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 และมาตรา 7 ทวิ ที่แก้ไขเพิ่มเติมและตามมาตรา 46 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น นอกจากเขตจังหวัดได้เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานจัดทำแผนพัฒนา จังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัด ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้น เป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอีกหลายอย่าง ทั้งนี้เพื่อความสุขและการกินดีอยู่ดีของราษฎรในเขตจังหวัด

อำนาจหน้าที่กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม[28]

1. ฝ่ายบริหารการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- งานการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานแผนงานและวิชาการ
- งานนิเทศและประกันคุณภาพการศึกษา

---

[28]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

- งานควบคุมภายใน งานส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา งานการศึกษาพิเศษกรณีถ่ายโอนศูนย์ หรือโรงเรียนการศึกษาพิเศษ

- งานจัดตั้งสถานศึกษา งานการประเมินความพร้อมเพื่อจัดการศึกษา

- งานโรงเรียนเครือข่ายการจัดการศึกษาท้องถิ่น

- งานการศึกษานอกระบบ งานห้องสมุดประชาชน

- งานด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและนันทนากร

- งานโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโรงเรียนคู่ขนานนำร่องการศึกษาเพื่อรองรับการถ่ายโอน

- งานจัดตั้งและถ่ายโอนการศึกษาระดับอุดมศึกษา

- งานบริหารงานทั่วไป

- งานกิจกรรมทางศาสนา และส่งเสริมจริยธรรมศิลธรรม

- 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

- งานประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการครูและบุคลากรการทางการศึกษา

- 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) งานให้บริการเครื่องจักรกล

โครงสร้างพื้นฐาน [29] หมายถึงสิ่งปลูกสร้าง หรือระบบที่รองรับหรือเป็นพื้นฐานของชุมชน ที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อาทิ ทางท่อ หรืออาคารระบายน้ำ ระบบชลประทาน (เขื่อน ฝาย คลองส่ง อ่างเก็บน้ำ) คัน หรือพนังป้องกันอุทกภัย ระบบขนส่ง (ถนน อุโมงค์ สะพาน ทางรถไฟ ท่าเรือ ท่าอากาศยาน และระบบท่อ) สาธารณูปโภค (อาทิ โรงกรองน้ำประปา โรงผลิตไฟฟ้า ระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบกำจัดขยะ) โครงสร้างพื้นฐานเป็นกลไกแห่งความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) การอยู่ดีกินดี การพัฒนาชุมชน และประเทศ การทบทวนประวัติพัฒนาการของโครงสร้างพื้นฐาน ช่วยให้เข้าใจบทบาท นัยสำคัญ และการพัฒนาในอนาคต

โครงสร้างพื้นฐาน [30] มักถูกใช้ในความหมายที่รองรับการใช้งานของประชาชน เช่น ถนน ระบบประปา ระบบน้ำทิ้ง ระบบไฟฟ้า และระบบสื่อสาร โดยในหลายครั้ง โครงสร้างพื้นฐานถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองอุตสาหกรรมเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการ นอกจากนี้คำว่าโครงสร้างพื้นฐานบางครั้งยังกล่าวถึงระบบพื้นฐานที่ตอบสนองประชาชนเช่น โรงพยาบาล หรือ โรงเรียน

---

[29] สถาพร โภคา และ**คณะ โครงสร้างพื้นฐานกับการพัฒนาประเทศไทย: อดีต สู่อนาคต** www.sdhabhon.com/BuildingDesign/UBRC3-keynote.pdf

[30] th.wikipedia.org/wiki

โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) [31] สาธารณูปโภค (Public Utilities) เรามักจะมีการรวมไปถึงสาธารณูปการหรือการบริการของรัฐในด้านต่างๆ ดังนั้น จึงน่าที่จะได้ทำความเข้าใจกับความหมายของสาธารณูปโภค ให้ตรงกันคือการประกอบการเพื่อ ประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา โทรคมนาคม ถนน รถไฟ

สาธารณูปการ (Public Facilities) หมายถึง บริการเพื่อสาธารณะซึ่งดำเนินการโดยองค์กรของรัฐหรือเอกชนโดยการควบคุมของรัฐบาล ซึ่งได้แก่บริการในเรื่องเคหะการ การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การอนามัย ความปลอดภัย สันทนาการและบริการอื่น ๆ ตามความต้องการของประชาชน และเป็นกิจการที่ไม่หวังผลกำไร

1. ประเภทของงานสาธารณูปโภค

1.1 ด้านระบบไฟฟ้า เป็นงานบริการด้านวิศวกรรม สร้างโครงข่ายวางระบบไฟฟ้าให้ประชาชนได้ใช้ถึงบ้าน

1.2 ด้านระบบน้ำประปา เป็นงานบริการด้านน้ำเพื่อได้ใช้อย่างทั่วทุกพื้นที่

1.3 ด้านโทรคมนาคม เป็นการสร้างโครงข่ายด้านสื่อสารเพื่อความสะดวกติดต่อสื่อสารต่อกัน

1.4 ด้านถนน เป็นงานด้านคมนาคมเพื่อความสะดวกในการไปมาหาสู่กันและการขนส่งสินค้า

1.5 ด้านรถไฟ เป็นงานบริการด้านคมนาคมขนส่งอีกด้านหนึ่ง

2. ประเภทของสาธารณูปการ สาธารณูปการ มีหลายประเภทและชนิด ซึ่งพอจะสรุปผลได้ดังนี้

2.1การบริการ ได้แก่ ศาล ศาลากลาง เทศบาล สถานที่ราชการอื่น ๆ เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ สำนักงานแรงงาน

2.2 วัฒนธรรม ได้แก่ ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม โรงละครท้องฟ้าจำลอง

2.3 การศึกษา ได้แก่ โรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย

2.4 การอนามัย ได้แก่ โรงพยาบาล สถานีอนามัย ศูนย์สาธารณสุข

2.5 เคหะการ ได้แก่ โครงการเคหะการ

2.6 สันทนาการ ได้แก่ สวนสาธารณะ สนามกีฬา

3. ปัญหาในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานข้อจำกัดด้านงบประมาณ

---

[31] iel451.blogspot.com/2010/04/infrastructure.html

การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการต้องใช้เงินจำนวนมาก ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณประจำปีจำนวนจำกัด อีกทั้งถูกควบคุมในเรื่องการกู้เงินมาลงทุน และห้ามไม่ให้จัดสรรงบประมาณลงทุนระยะหลายปีติดต่อกัน ท้องถิ่น ส่วนใหญ่จึงต้องไปแย่งชิงเงินอุดหนุนโครงการลงทุนจากรัฐบาล ซึ่งต้องอาศัยเส้นสายพรรคพวกทางการเมืองระดับชาติเป็นหลัก นับเป็นข้อจำกัดที่ท้าทายผู้บริหารท้องถิ่นมากพอสมควร

ข้อจำกัดด้านการบริหารจัดการ การจัดบริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการหลายประเภทสามารถบริหารจัดการโดยใช้กลไกตลาด ให้เอกชนเข้ามาประมูลดำเนินกิจกรรมและเก็บค่าบริการได้ อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในเชิงพาณิชย์ ทำให้ไม่กล้าริเริ่มดำเนินการ ข้อจำกัดด้านความรู้ทางเทคนิค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพนักงานจำนวนจำกัด ที่อยู่ก็ยังขาดความรู้ทางเทคนิคที่จำเป็นสำหรับวางแผนและบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการพื้นฐานอยู่มาก ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการสำรวจออกแบบ ควบคุมและตรวจรับงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งไปขอสนับสนุนบุคลากรจากส่วนราชการในพื้นที่มาเป็นพี่เลี้ยง บ้างก็ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี แต่บางรายก็ไม่ได้รับการสนับสนุน ทำให้งานขาดคุณภาพ ใช้การไม่ได้ ต้องซ่อมบำรุงรักษาด้วยต้นทุนที่แพงเกินความจำเป็น ไม่โปร่งใส มีโอกาสคอร์รัปชั่น ผลประโยชน์ทับซ้อน โครงการก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการของรัฐบาลและท้องถิ่นที่ผ่านมาส่วนใหญ่มีเรื่องการคอร์รัปชั่น และผลประโยชน์ทับซ้อนเกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง จนทำให้ประชาชนไม่ไว้ใจและต่อต้านโครงการลงทุนในเรื่องเหล่านี้ แม้ว่าจะมีความต้องการบริการฯ อย่างมากก็ตาม การริเริ่มโครงการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและการบริหารจัดการให้สำเร็จลุล่วงไปโดยสมบูรณ์จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายผู้บริหารท้องถิ่นมากเช่นเดียวกัน

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การให้ความสำคัญกับโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานประเภท สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อให้พี่น้องประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลแพรกษาได้รับความสะดวกสบายพร้อมทั้งแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

4.1 ดำเนินการสร้างระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็น อาทิเช่น ถนน ทางเท้า คูระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ ในส่วนที่ยังขาดอยู่ให้ครบถ้วนตามกำลังงบประมาณที่มีอยู่ และลำดับความสำคัญให้เป็นไปตามความต้องการของพี่น้องประชาชน

4.2 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปการ ให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ใช้การได้ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อ สนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

4.3 ดำเนินการปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ให้ทั่วถึงเพียงพอกับความต้องการของประชาชน

4.4 ดำเนินการปรับปรุงระบบจราจร เครื่องหมายจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

ถนน และเป็นการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

อำนาจหน้าที่กองช่าง [32]

1. ฝ่ายสำรวจและออกแบบ งานสำรวจออกแบบโครงการ งานจัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรมงานจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ งานรวบรวมจัดเก็บประวัติโครงการตามภารกิจ อบจ.งานการผังเมืองรวม งานแผนการปฏิบัติงานสำรวจและออกแบบทางด้านวิศวกรรม และสถาปัตยกรรม งานกำหนดมาตรฐานทางด้านช่าง งานช่วยเหลือสนับสนุนทางด้านวิชาการและเทคนิคในการสำรวจและออกแบบเกี่ยวกับงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม แก่หน่วยงานอื่นๆ ที่ร้องขอ งานส่งเสริมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสำรวจและออกแบบประมาณการโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการก่อสร้าง บูรณะบำรุงซ่อมแซม งานทดสอบและวิเคราะห์ในห้องทดสอบงานเจาะสำรวจและทดสอบภาคสนาม งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนการปฏิบัติงานประจำปี งานตรวจสอบการก่อสร้างควบคุมอาคารตามกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานควบคุมงานก่อสร้างและซ่อมแซมอาคาร สะพานแหล่งน้ำ ฯลฯ งานรวบรวมจัดทำทะเบียนโครงการ/รายงานผลการปฏิบัติงาน งานดูแลและบำรุงรักษาสิ่งก่อสร้าง งานการถ่ายโอนโครงสร้างพื้นฐาน งานสนับสนุนการดำเนินกิจการก่อสร้างและซ่อมบำรุงในโครงการตามภารกิจ อบจ. งานรวบรวมข้อมูลและประมาณการค่าใช้จ่ายงานซ่อมบำรุงผิวจราจร งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายเครื่องจักรกล งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกลประจำปี งานรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล และยานพาหนะ งานแผนงานและบำรุงรักษาซ่อมแซมเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานแผนงานควบคุมเก็บรักษา เบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์อะไหล่น้ำมันเชื้อเพลิง งานสนับสนุนด้านวิชาการ เทคนิคและเครื่องจักรกลแก่หน่วยงานท้องถิ่น งานซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรกลภาคสนาม งานช่างกลประจำโครงการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายสาธารณภัยและสิ่งแวดล้อม งานแผนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม งานปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ งานช่วยเหลือบรรเทาทุกข์จากภัยธรรมชาติ งานจัดการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานบำบัดน้ำเสีย การกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลรวม งานเสริมสร้างการป้องกันเพื่อบรรเทาสาธารณภัย งานบริการประชาชนและช่วยเหลือผู้ประสพภัย งานจัดทำงบประมาณอุทกภัย วาตภัย งานภัยแล้ง งานฟื้นฟู บูรณะซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้างอันเนื่องมากจากภัยธรรมชาติ งานฝึกอบรมการป้องกัน และ

---

[32] www.phraepao.go.th/tn-ppao/index.php?option=com...id

บรรเทาสาธารณภัย งานอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

สรุป ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเอื้ออำนวยความเป็นอยู่ที่ดี และประโยชน์สุขของสังคม ตามนโยบาย และแผนพัฒนาที่ปรับเปลี่ยนโดยมูลเหตุจากปัจจัยภายในและนอกประเทศ อาทิ วิกฤติเศรษฐกิจ ภัยพิบัติและตระหนักในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขณะเดียวกันยังจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือขยายขีดความสามารถโครงสร้างพื้นฐานเดิม ให้ใช้งานได้และเกิดประโยชน์สูงสุด ต้องมุ่งใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและยั่งยืน

2) งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)

ตามที่องค์การอนามัยโลกได้มีผลวิจัยว่า[33]การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และการให้สมาชิกในครอบครัวหรือชุมชนได้มีกิจกรรมนันทนาการร่วมกัน เป็นการส่งเสริมให้มีสุขภาพร่างกายและใจที่แข็งแรงเปรียบเสมือนกับวัคซีนป้องกันโรคได้อย่างดีประกอบกับ นายกรัฐมนตรี ได้กำหนดนโยบายรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดีอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นการส่งเสริมการออกกำลังกายให้ประชาชนมีสุขภาพร่างกายที่ดี ครอบครัวและชุมชนมีความอบอุ่น กระทรวงมหาดไทยจึงแจ้งให้จังหวัดทุกจังหวัดและอำเภอทุกแห่งดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายโดยพิจารณาใช้สถานที่และช่วงเวลาที่เหมาะสมของจังหวัดและอำเภอ ซึ่งจังหวัดอาจพิจารณามอบหมายให้สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด เป็นเจ้าภาพหลักในการเชิญชวนส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนทั่วไป เข้าร่วมออกกำลังกายร่วมกับภาคเอกชนและภาคประชาชนในลักษณะประชารัฐ และต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติงาน และอาจกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการผลัดเปลี่ยนกันเป็นเจ้าภาพในแต่ละครั้ง

นอกจากนี้ ให้จังหวัดและอำเภอประสานสถานศึกษาหรือกลุ่มเยาวชนที่มีทักษะหรือความสามารถทางดนตรีมาเล่นดนตรีประกอบจังหวะการออกกำลังกายแทนการเปิดเพลง และอาจดำเนินกิจกรรมฟังเพลงดนตรี เพื่อการผ่อนคลายในระหว่างพักกิจกรรมออกกำลังกาย โดยคำนึงถึงความประหยัดและเหมาะสมเป็นหลักซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ผู้สนับสนุนการเต้นแอโรบิคเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายให้กับเด็กเยาวชนและประชาชนในจังหวัดแพร่ ที่มาใช้บริการ ภายในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ให้มีสุขภาพแข็งแรง ตามนโยบายอยู่ดีมีสุข ซึ่งมีการดำเนินการให้เด็ก เยาวชน ประชาชนได้มาใช้บริการในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยมีการสอนเต้นทุกวัน ๆ ละ 2 ครั้ง คือรอบเช้า เวลา 06.00-07.00 น. รอบเย็น เวลา17.00-18.30 น.

---

[33] https://news.mthai.com/politics-news/571490.html, 16 กรกฎาคม 2560.

ตลอดระยะเวลามีเยาวชนและประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากทั้งรอบเช้าและรอบเย็น ประมาณ 50-150 คน

3) งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก

โครงการจัดตั้งห้องสมุดของเล่นเด็ก จากการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการภาคีการพัฒนาเด็ก เยาวชนและครอบครัวจังหวัดแพร่ ขึ้นเพื่อสร้างองค์ความรู้ให้แก่สังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับท้องถิ่นให้ตะหนักถึง ความสำคัญของการพัฒนาเด็ก การใช้สื่อสำหรับเด็ก แนวทางการจัดตั้งคลังของเล่นสำหรับเด็ก โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนับสนุนงบประมาณดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาเด็กปฐมวัยให้แก่พ่อแม่หรือบุคลากรที่รับผิดชอบการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยในท้องถิ่นหรือชุมชนที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสนใจที่จะส่งเสริมพัฒนาการและแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชน แต่ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเหล่านี้มาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่จึงเห็นว่า ถ้าให้ความรู้กับองค์กรเหล่านี้และเครือข่ายด้วย จะทำให้เกิดความร่วมมือกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมพัฒนาการของเด็กไทยให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ เป็นคนดีของประเทศ จากแนวคิดดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จึงได้จัดตั้งห้องสมุดของเล่นเด็ก (Toy Library) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเด็ก แรกเกิด – 6 ขวบขึ้น เพื่อดำเนินกิจกรรมในการรณรงค์ให้บิดา–มารดา หรือผู้ปกครอง ได้เห็นความสำคัญของพัฒนาการทางสมองของเด็ก การสร้างพัฒนาการของเด็ก การสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวผ่านสื่อหนังสือและของเล่น โดยได้จัดพิธีเปิดห้องสมุดของเล่นเด็ก (Toy Library) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2550 และได้จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้สถาบันครอบครัว ดังนี้[34]

1. แจกชุดเรียนรู้พัฒนาการเด็กและของเล่นตามโครงการหนังสือเล่มแรกหรือ Book start
2. นิทรรศการสานใยรักแห่งครอบครัว
3. การทดสอบสารไอโอดีน
4. กิจกรรมเสริมทักษะพัฒนาการเด็ก
5. บริการอาหารเสริมสำหรับเด็ก

ความหมายของห้องสมุดของเล่น

พ.ญ.วิรงรอง พรรคเจริญ ได้ให้ความหมายของห้องสมุดของเล่นว่า หมายถึง เครื่องมือสำคัญที่จะส่งเสริมและพัฒนาในเรื่องการเล่นของเด็กและยังทำความเข้าใจในเรื่องการเล่นและของ

---

[34] www: phraepao.go.th

เล่นที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้ปกครอง ทำให้เด็กและผู้ปกครองได้มีโอกาสเข้าถึงการเล่นและของเล่นที่ดีและเหมาะสม ทั้งยังเป็นแหล่งของการเรียนรู้จากการเล่นที่แท้จริง โดยไม่ต้องคำนึงถึงฐานะทางเศรษฐกิจหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรมอีกต่อไป

ห้องสมุดของเล่นเป็นสถานที่เฉพาะสำหรับการเล่นของเด็ก ๆ ด้วยจะมี "ของเล่นที่ดี" หลากหลายชนิดเปิดบริการให้เด็กได้ยืมเล่นและมีบริเวณไว้สำหรับจัดกิจกรรมการเล่นรูปแบบ ต่างๆ ที่ดูแลโดยเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครที่มีประสบการณ์ โดยของเล่นที่ผ่านการคัดเลือกอย่างพิถีพิถันมาแล้วว่าเหมาะสมต่อพัฒนาการของเด็กๆ เหล่านั้นจะจำเป็นยิ่งต่อการเรียนรู้ของพวกเขาด้วย สามารถส่งเสริมทักษะและพัฒนาการด้านต่างๆ ให้ดีขึ้นได้ ไม่ว่าจะการเคลื่อนไหว การแก้ ปัญหาและภาษา รวมทั้งยังเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์และความมั่นใจในตนเอง ครั้นเด็ก ๆ เติบโตขึ้น

เยาวพา เตชะคุปต์ กล่าวว่า ห้องสมุดของเล่นเป็นห้องที่บรรจุของเล่นตามวัยของเด็ก ในระบบห้องสมุดมีพื้นที่ประมาณ 12-14 ฟุต บริเวณตั้งอยู่กลางห้องของแผนกหนังสือเด็ก และจัดชั้นหนังสือและโสตทัศนวัสดุต่างๆ โดยรอบเป็นเขตเสียงของผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นเด็กจะดังมากกว่า เพราะนั่นเป็นการแสดงถึงความสนใจของเด็กในการค้นพบและเกิดการเรียนรู้ ทำไมต้องมีห้องสมุดของเล่น เหตุผลเพราะว่าของเล่นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะให้กับเด็กปฐมวัยก่อนที่จะมีการอ่านและการเขียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งของเล่นที่ช่วยเพิ่มพูนการพัฒนาทางด้านการพูดและการใช้ภาษา ของเล่นสามารถสร้างแนวความคิดสัญลักษณ์ จินตนาการและความสนุกสนานของเล่นบางอย่าง เช่น ของเล่นที่สร้างทักษะทางกายจะทำให้เกิดการประสานกันระหว่างมือและตาความสามารถแยกแยะการได้ยินและการมองเห็นที่ดีด้วย ของเล่นแต่ละชิ้นจะต้องมีการประเมินถึงความปลอดภัย ความแข็งแรงของวัสดุที่ทำ ความเหมาะสมตามเป้าหมายของระดับอายุ คุณค่าทางด้านการพัฒนา และความเหมาะสมในการจัดบริการให้ยืม

สรุปความหมาย ห้องสมุดของเล่น (Toy Library) หมายถึง มุมที่เป็นพื้นที่สำหรับสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กเพื่อให้พ่อ-แม่ ผู้ปกครองเข้าใจวิธีส่งเสริมพัฒนาการในประสบการณ์ชีวิตเบื้องต้นในปฐมวัยของเด็ก โดยจัดบริการของเล่นและอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการเล่นและให้ยืม การเล่นเป็นการเล่นที่เปิดโอกาสให้เด็กมีอิสระในการแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ เด็กจะได้เรียนรู้ สำรวจค้นคว้าด้วยตนเอง ภายใต้การจัดสภาพ แวดล้อมและสื่ออุปกรณ์ของเล่นที่เตรียมไว้ ซึ่งจะนำไปสู่พื้นฐานการพัฒนาต่อไป

กิจกรรมสำหรับสมาชิกห้องสมุดของเล่นเด็ก

ห้องสมุดของเล่นเด็กฯ เปิดให้บริการวันจันทร์ พฤหัสบดีและศุกร์ เวลา 10.00–18.00 น. วันเสาร์ อาทิตย์ เวลา 09.00–17.00 น. หยุดวันอังคาร พุธและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ให้บริการเด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง เด็กอายุ 6 ปี จัดกิจกรรมโครงการสานรัก สนสัมพันธ์เชื่อมใยผูกพันครอบครัวห้องสมุดของเล่นเด็ก กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ดังนี้

1. การประดิษฐ์กระบองเพชรไม่รดน้ำ
2. การประดิษฐ์ร่มสามมิติ
3. การประดิษฐ์ปลาแฟนซี
4. การประดิษฐ์หมวดปู
5. การประดิษฐ์เปิดน้อยพาเพลิน
6. การประดิษฐ์นกฮูกแสนกล
7. การประดิษฐ์ ป.ปลาตากลม
8. การประดิษฐ์นกน้อยโยกเยก
9. การประดิษฐ์ผึ้งน้อยผู้น่ารัก
10. การประดิษฐ์ลูกโป่ง

ระเบียบการใช้ห้องสมุดของเล่นเด็ก

1. เปิดให้บริการสำหรับเด็กอายุตั้งแต่ 1-6 ปีเท่านั้น และต้องมีผู้ปกครองดูแลอย่างใกล้ชิด และล้างมือทุกครั้งก่อนเข้าออกจากห้องสมุด
2. ก่อนเข้าใช้บริการกรุณาฝากกระเป๋าและสัมภาระไว้ที่เคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์
3. งดนำอาหาร นม และเครื่องดื่มทุกชนิดเข้ามารับประทานในห้องสมุด
4. สำหรับเด็กอายุ 0-3 ปี ควรใส่ผ้าอ้อมสำเร็จรูปมาด้วยทุกครั้ง เพ่อความสะอาดของพื้นที่และเครื่องเล่น
5. ไม่นำเด็กที่ป่วยเข้ามาใช้บริการ เพราะเกรงว่าจะเป็นการแพร่เชื้อ และเด็กอาจได้รับเชื้อชนิดอื่นเพิ่มอีก
6. การใช้บริการในแต่ละโซน ควรดูอายุของเด็กที่ระบุไว้หน้าโซน และไม่นำของเล่นออกมาเล่นนอกโซน
7. โซนนุ่มนิ่มเป็นโซนสำหรับเด็กอายุ 6 เดือน ถึง 2 ปีเท่านั้น และขอความกรุณาผู้ปกครองดูแลเด็กอยู่ด้านข้างโซน เพื่อความสะอาดและอายุการใช้งานที่ยาวนานของเครื่องเล่น
8. หนังสือและของเล่นทุกชิ้นเป็นสมบัติของห้องสมุดของเล่นเด็ก อบจ.แพร่ ห้ารมนำออกนอกห้องสมุดและเมื่อเล่นเสร็จแล้วกรุณาเก็บไว้ที่เดิมให้เรียบร้อย
9. ขอความร่วมมือผู้ปกครองแนะนำเด็ก ๆ ให้เล่นอย่างมีระเบียบ รู้จักแบ่งปัน และไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น

4) งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่

การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่เป็นการให้บริการลักษณะอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่4) พ.ศ. 2552ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 มาตรา 17ภายใต้บังคับมาตรา 16) ให้องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจ หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

หน่วยงานที่ได้รับการสนับสนุนรถสุขาภิบาลเคลื่อนที่ให้กับหน่วยงานหรือ อปท.อื่นๆ เช่น สมาคมกีฬาจังหวัดแพร่ สำนักงานกีฬาแห่งประเทศไทย จังหวัดแพร่ องค์การบริหารส่วนตำบบน้ำเลา ตำรวจภูธรจังหวัดแพร่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาพูน ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านตำบลบ้านแลง หมู่ 2 จังหวัดลำปาง จังหวัดน่าน วัดพิชัยศิริ จังหวัดแพร่ สำนักเจ้าอาวาสวัดร่องซ้อ คณะกรรมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและนิเวศ สมาคมกำนันผู้ใหญ่บ้าน จังหวัดแพร่ บริษัทโมโมชั่น จำกัด สถานีพัฒนาที่ดินแพร่ ชมรมผู้ใหญ่บ้านอำเภอร้องกวาง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง สมาคมกำนันผู้ใหญ่บ้านจังหวัดแพร่ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 13 ตำบลห้วยม้า สำนักงานลูกเสือจังหวัดแพร่ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งโฮ้ง A 66 RESTAURANT & BAR ชมรมผู้ใหญ่บานตำบลวังธง โรงเรียนแม่ยางตาล ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน บ้านสองแคว หมู่ 7 โรงเรียนท่าข้ามวิทยา ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 6 ตำบลบ้านถิ่น

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดร.สุรพล เศรษฐบุตร และคณะ[35] โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่าผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน

---

[35] ดร.สุรพล เศรษฐบุตรและคณะ, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาการให้บริการการจัดทำโครงการต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้นในแต่ละโครงการดังต่อไปนี้

โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สาย ชม. ถ 1-0069 (ถนน อบจ.เชียงใหม่)บ้านสันป่าค่า หมู่ที่ 8 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง เชื่อมบ้านไชยสถาน หมู่ที่ 1 ตำบลป่าบง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการพัฒนาการจัดทำโครงการลักษณะเดียวกันต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยเฉพาะในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในระหว่างการก่อสร้าง รวมทั้งการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในขณะที่มีการก่อสร้าง เพื่อเป็นการลดโอกาสการเกิดอุบัติเหตุและความสะดวกในการสัญจร

โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืชในลำน้ำแม่กุ้ง เทศบาลตำบลทุ่งต้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาการให้บริการการจัดทำโครงการต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยเฉพาะในส่วนของช่องทางการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาผักตบชวาและวัชพืชในลำน้ำแม่กุ้งอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรมผ่านระบบอินเตอร์เน็ทออนไลน์และการรับชำระค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการพัฒนาการจัดทำโครงการลักษณะเดียวกันต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุดโดยเฉพาะในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งลดขั้นตอนการท างานที่มีความซับซ้อนในการใช้บริการและมีการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็วและเหมาะสมต่อการใช้งานงานบริการของโรงเรียนต้นแก้วผดุงพิทยาลัย สังกัดสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาการให้บริการการจัดทำโครงการต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยเฉพาะในส่วนของช่องทางการให้บริการ เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของชุมชน

ข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1. การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนในพื้นที่บริการ

2. การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้เกิดความรู้เชิงลึกและมีฐานความรู้ในสิ่งที่ปฏิบัติ

อย่างแท้จริง ถูกต้องด้วยหลักการและวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม รวมถึงควรได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากองค์กรที่มีความรู้ที่แท้จริงอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญควรจัดให้มีระบบการสรรหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

3. การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร การสร้างกระบวนการที่ส่งผลต่อการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรให้ผู้บริการได้รับรู้รับทราบถึงการดำเนินงานต่าง ๆ

4. การเพิ่มช่องทางในการสื่อสารในสื่อสังคมออนไลน์ (Social network) กับผู้รับบริการให้เป็นรูปธรรม เพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร การสร้างเครือข่ายผู้รับบริการเพื่อประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ขององค์กรต่อไป

วาทิตต์ เรียมริมมะดัน[36] ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าสาธารณะสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านถนน ด้านน้ำประปาและด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านถนนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของถนนกับความจำเป็นในการสัญจรสูงที่สุด ด้านน้ำประปามีความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดท่อส่งน้ำประปามีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านไฟฟ้าสาธารณะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจเกี่ยวกับประเภทของทางระบายน้ำมีความเหมาะสมสูงที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พื้นที่อยู่อาศัยมีผลต่อความพึงพอใจด้านถนน ด้านน้ำประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านทางระบายน้ำ ข้อเสนอแนะของประชาชนด้านถนนถนนควรมีการปรับปรุงคุณภาพของถนนให้ดีขึ้น ด้านน้ำประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำก่อสร้างทดแทนระบบประปาให้มีคุณภาพมากขึ้น ด้านไฟฟ้าสาธารณะควรติดตั้งโคมไฟที่ได้มาตรฐาน ด้านทางระบายน้ำควรสนับสนุนงบประมาณให้มีการก่อสร้างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ขุดลอกในจุดที่ตื้นเขิน

ชนะดา วีระพันธ์[37] สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่าง

---

[36] วาทิตต์ เรียมริมมะดัน,**ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา**สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2556, หน้า ก.

[37] ชนะดา วีระพันธ์[37] **สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), 2554 ,หน้า ง.

เพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

อัจฉรีย์ พิมพิมูลและ กันย์สินี จำฎุพจน์[38] สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 พอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

---

[38] อัจฉรีย์ พิมพิมูลและ กันย์สินีจำฎุพจน์,**สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี**,วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2560), หน้า 49.

บทที่ 3
วิธีดำเนินการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีจุดประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 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 มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่มาใช้บริการงาน 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564 มีดังนี้

1) งานให้บริการเครื่องจักรกล จำนวน 300 คน
2) งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) จำนวน 300 คน
3) งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก จำนวน 300 คน

4) งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่ จำนวน 300 คน

รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,200 คน

3.3 ระยะเวลาที่ศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาทั้งสิ้น 12 เดือน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center), ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 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 แบบสอบถามความความพึงพอใจในการให้บริการงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 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 2563 ถึง 30 กันยายน 2564 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ทั้งสิ้น 12 เดือน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) คณะผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาซึ่งได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับและสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้

2) นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทางสังคมศาสตร์ โดยข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 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)

$$P = \frac{f}{N} x100$$

โดย P แทน ค่าร้อยละ

f แทน จำนวนความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$)

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

โดย $\overline{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum$ 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 งานให้บริการเครื่องจักรกล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 2 งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 3 งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 4 งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 1 งานให้บริการเครื่องจักรกล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 10.00 น.	105	35.00
10.01 – 12.00 น.	45	15.00
12.01 – 14.00 น.	26	8.66
14.01 - เวลาปิดทำการ	124	41.33
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของการให้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมาเวลา 8.00 – 10.00 น. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 เวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.00 และเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.66 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	174	58.00
หญิง	126	42.00
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ เพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และพบว่า เพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	-	-
21 - 30	7	2.33
31 - 40	85	28.33
41 - 50	132	44.00
51 ปี ขึ้นไป	76	25.33
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33, อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 และช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	62	20.66
สมรส	129	43.00
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	109	36.33
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าสถานภาพที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ สมรส จำนวน 129 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.00 รองลงมา ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.33 และโสด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.66 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 5 ผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	299 (99.70)	1 (0.30)	-	5.00	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	297 (99.00)	3 (1.00)	-	4.99	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	297 (99.00)	3 (1.00)	-	4.99	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	298 (99.30)	2 (0.70)	-	4.99	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	299 (99.70)	1 (0.30)	-	5.00	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	299 (99.70)	1 (0.30)	-	5.00	มากที่สุด
	รวม	99.39	0.61	-	4.99	มากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	ช่องทางการให้บริการ					
1	ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	283 (94.30)	17 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
2	ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ	287 (95.70)	13 (4.30)	-	4.96	มากที่สุด
3	ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว	270 (90.00)	30 (10.00)		4.90	มากที่สุด
4	ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม	283 (94.30)	17 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน	284 (94.70)	16 (5.30)	-	4.95	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง	293 (97.70)	7 (2.30)		4.98	มากที่สุด
	รวม	**94.44**	**5.56**	**-**	**4.94**	**มากที่สุด**
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1	มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย	290 (96.70)	10 (3.30)	-	4.97	มากที่สุด
2	การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	287 (95.70)	13 (4.30)	-	4.96	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	288 (96.00)	12 (4.00)	-	4.96	มากที่สุด
4	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	284 (94.70)	16 (5.30)	-	4.95	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	287 (95.70)	13 (4.30)	-	4.96	มากที่สุด
6	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	281 (93.70)	19 (6.30)	-	4.94	มากที่สุด
	รวม	**95.39**	**4.61**	**-**	**4.95**	**มากที่สุด**
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1	สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	293 (97.70)	7 (2.30)	-	4.98	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ	290 (96.70)	10 (3.30)	-	4.97	มากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	บริการ					
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	288 (96.00)	12 (4.00)	-	4.96	มากที่สุด
4	ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	294 (98.00)	6 (2.00)	-	4.98	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	291 (97.00)	9 (3.00)	-	4.97	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	289 (96.30)	11 (3.70)	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	**96.94**	**3.06**	**-r**	**4.97**	**มากที่สุด**
	รวมทุกด้าน	**96.54**	**3.46**	**-**	**4.96**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.96) หรือร้อยละ 96.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.99) หรือ ร้อยละ 99.39 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือ ร้อยละ 94.44 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือร้อยละ 95.39 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีความสุภาพ

อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.97) หรือ ร้อยละ 96.94 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

งานที่ 2 งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 10.00 น.	-	-
10.01 – 12.00 น.	76	25.33
12.01 – 14.00 น.	98	32.67
14.01 - เวลาปิดทำการ	126	42.00
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการเป็นอันดับแรก คือ ระยะเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

รองลงมา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 และเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	185	61.67
หญิง	115	38.33
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 เพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	-	-
21 – 30	45	15.00
31 - 40	104	34.67
41 - 50	98	32.67
51 ปี ขึ้นไป	53	17.66
รวม	300	**100.0**

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก มีอายุ 31 - 40ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50

ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.66และช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) 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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) 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 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) 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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

พบว่า ระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.66รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 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 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) 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
เกษตรกรรม	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา ค้าขายรายย่อย/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 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564

ตารางที่ 12 ผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	283 (94.30)	17 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
	รวม	**98.80**	**1.20**	**-**	**4.98**	**มากที่สุด**
	ช่องทางการให้บริการ					
1	ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	280 (93.30)	20 (6.70)	-	4.93	มากที่สุด
2	ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ	269 (89.70)	31 (10.30)	-	4.90	มากที่สุด
3	ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว	279 (93.00)	21 (7.00)	-	4.93	มากที่สุด
4	ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม	281 (93.70)	19 (6.30)	-	4.93	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน	293 (97.70)	7 (2.30)	-	4.98	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง	287 (95.70)	13 (4.30)		4.96	มากที่สุด
	รวม	**93.83**	**6.17**	**-**	**4.94**	**มากที่สุด**
1	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย	287 (95.70)	13 (4.30)	-	4.96	มากที่สุด
2	การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้	284	16	-	4.95	มากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	ให้บริการมีความเหมาะสม	(94.70)	(5.30)			
3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	283 (94.30)	17 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	283 (94.30)	17 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	278 (92.70)	22 (7.30)	-	4.93	มากที่สุด
6	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	291 (97.00)	9 (3.00)	-	4.97	มากที่สุด
	รวม	**94.78**	**5.22**	-	**4.95**	**มากที่สุด**
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1	สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	285 (95.00)	15 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	273 (91.00)	27 (9.00)	-	4.91	มากที่สุด
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	293 (97.70)	7 (2.30)	-	4.98	มากที่สุด
4	ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	284 (94.70)	16 (5.30)	-	4.95	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	289 (96.30)	11 (3.70)	-	4.96	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	300 (100)	-	-	5.00	มากที่สุด
	รวม	**95.78**	**4.22**	-	**4.95**	**มากที่สุด**
	รวมทุกด้าน	**95.79**	**4.21**	-	**4.95**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 95.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.98) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ระดับมากที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย

ช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.83 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.78 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบฯลฯ มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ

ด้านอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ด้านอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.78 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือสถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

งานที่ 3 งานให้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็ก

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 10.00 น.	-	-
10.01 – 12.00 น.	70	23.33
12.01 – 14.00 น.	65	21.67
14.01 - เวลาปิดทำการ	165	55.00
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเวลา 10.01 - 12.00 น.จำนวน 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.33และ เวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็ก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	138	46.00
หญิง	162	54.00
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า หญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 เพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 เพศ ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	164	54.67
21 - 30	44	14.67
31 - 40	35	11.66
41 - 50	38	12.67
51 ปี ขึ้นไป	19	6.33
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ช่วงอายะต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67, รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.66 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็ก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	196	65.33
สมรส	79	26.33
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	25	8.33
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า โสด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 65.33 รองลงมาสมรส จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.33 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็ก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	165	55.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	19.33
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	17	5.67
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	9	3.00
ปริญญาตรี	51	17.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมาเป็นอันดับแรก คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33, ระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00, มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้งานบริการห้องสมุดของเล่นเด็ก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	17.33
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	-
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	18	6.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	7	2.33
นักเรียน/นักศึกษา	223	74.33
รับจ้างทั่วไป	-	-
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
เกษตรกร	-	-
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ พบว่า อาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 74.33 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 19 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	300 (100)	-	-	5.00	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	300 (100)	-	-	5.00	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	300 (100)	-	-	5.00	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	300 (100)	-	-	5.00	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	300 (100)	-	-	5.00	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	300 (100)	-	-	5.00	มากที่สุด
	รวม	**100.00**	**-**	**-**	**5.00**	**มากที่สุด**
1	**ด้านช่องทางการให้บริการ** มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	286 (95.30)	14 (4.70)	-	4.95	มากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2	ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ	285 (95.00)	15 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
3	ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว	277 (92.30)	23 (7.70)	-	4.92	มากที่สุด
4	มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับ	281 (93.70)	19 (6.30)	-	4.94	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย	284 (94.70)	16 (5.30)	-	4.95	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง	293 (97.70)	7 (2.30)		4.97	มากที่สุด
	รวม	**94.78**	**5.22**	**-**	**4.94**	**มากที่สุด**
1	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	289 (96.30)	11 (3.70)	-	4.96	มากที่สุด
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	288 (96.00)	12 (4.00)	-	4.96	มากที่สุด
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	290 (96.70)	10 (3.30)	-	4.97	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	283 (94.30)	17 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	288 (96.00)	12 (4.00)	-	4.96	มากที่สุด
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ	278 (92.70)	22 (7.30)	-	4.93	มากที่สุด
	รวม	**95.33**	**4.67**	**-**	**4.95**	**มากที่สุด**
1	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	291 (97.00)	9 (3.00)	-	4.97	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	289 (96.30)	11 (3.70)	-	4.96	มากที่สุด
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	280 (93.30)	20 (6.70)	-	4.93	มากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4	ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	293 (97.70)	7 (2.30)	-	4.97	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	285 (95.00)	15 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	290 (96.70)	10 (3.30)	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	**96.00**	**4.00**	**-**	**4.95**	**มากที่สุด**
	รวมทุกด้าน	**96.53**	**3.47**	**-**	**4.96**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.96) หรือร้อยละ 96.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (5.00) หรือ ร้อยละ 100 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือร้อยละ 94.78 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง **มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย** ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย **มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับ ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว** ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือร้อยละ 95.33 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอยู่อันดับแรกคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก

ปฏิบัติ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือร้อยละ 96.00 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

งานที่ 4 งานให้บริการงานสุขาเคลื่อนที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วง ระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 10.00 น.	150	50.00
10.01 – 12.00 น.	12	4.00
12.01 – 14.00 น.	-	-
14.01 - เวลาปิดทำการ	138	46.00
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 8.00 – 10.00 น. จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และเวลา 10.01 - 12.00 น.จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	165	55.00
หญิง	135	45.00
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 เพศหญิง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	-	-
21 - 30	-	-
31 - 40	98	32.67
41 - 50	108	36.00
51 ปี ขึ้นไป	94	31.33
รวม	**80**	**100.00**

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพ สมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	92	30.67
สมรส	151	50.33
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	57	19.00
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรส จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.33 รองลงมา โสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 และม่าย/อย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	51	17.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	124	41.33
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	50	16.67
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	1.67
ปริญญาตรี	70	23.33
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33, ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00, มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	98	32.67
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	3.33
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	17	5.67
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	34	11.33
นักเรียน/นักศึกษา	130	43.33
รับจ้างทั่วไป	-	-
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	3.67
เกษตรกรรม/ประมง	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**300**	**100.00**

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67, และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564

ตารางที่ 26 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	299 (99.70)	1 (0.30)	-	4.99	มากที่สุด
	รวม	**99.33**	**0.33**	-	**4.99**	**มากที่สุด**
	ช่องทางการให้บริการ					
1	ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	283 (94.30)	17 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
2	ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ	280 (93.30)	20 (6.70)	-	4.93	มากที่สุด
3	ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว	271 (90.30)	29 (9.70)	-	4.90	มากที่สุด
4	ช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม	281 (93.70)	19 (6.30)	-	4.93	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน	281 (93.70)	19 (6.30)	-	4.94	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง	287 (95.70)	13 (4.30)		4.95	มากที่สุด
	รวม	**93.50**	**6.50**	-	**4.93**	**มากที่สุด**
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย	288 (96.00)	12 (4.00)	-	4.96	มากที่สุด
2	การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	288 (96.00)	12 (4.00)	-	4.96	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	290 (96.70)	10 (3.30)	-	4.97	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	283 (94.30)	17 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	283 (94.30)	17 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	278 (92.70)	22 (7.30)	-	4.93	มากที่สุด
	รวม	**95.00**	**5.00**	-	**4.95**	**มากที่สุด**
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1	สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	290 (96.70)	10 (3.30)	-	4.97	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหารโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	284 (94.70)	16 (5.30)	-	4.95	มากที่สุด
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	272 (90.70)	28 (9.30)	-	4.91	มากที่สุด
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	294 (98.00)	6 (2.00)	-	4.98	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	288 (96.00)	12 (4.00)	-	4.96	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	290 (96.70)	10 (3.30)	-	4.97	มากที่สุด
	รวม	**95.44**	**4.56**	-	**4.95**	**มากที่สุด**
	รวมทุกด้าน	**95.90**	**4.10**	-	**4.96**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.96) หรือร้อยละ 95.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.99 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.33 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.93) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.50 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.44 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหารโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป

ตารางที่ 27 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 ทั้ง 4 งาน

ข้อ	งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้างพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	$\bar{x}$ ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	งานการให้บริการเครื่องจักรกล	96.54	3.46	-	4.96	มากที่สุด
2	งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)	95.79	4.21	-	4.95	มากที่สุด
3	งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก	96.53	3.47	-	4.96	มากที่สุด
4	งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่	95.90	4.10	-	4.96	มากที่สุด
	รวม	**96.19**	**3.18**	**-**	**4.96**	**มากที่สุด**

จากตาราง 27 ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.96) คิดเป็นร้อยละ 96.19 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยงานงานการให้บริการเครื่องจักรกล มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมางานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่ งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)} และลำดับ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการอำนวยความสะดวกและเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงาน 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564 มีดังนี้

1) งานให้บริการเครื่องจักรกล จำนวน 300 คน
2) งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) จำนวน 300 คน
3) งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก จำนวน 300 คน
4) งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่ จำนวน 300 คน

รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 เป็นแบบสำรวจเชิงปริมาณ ใช้เกณฑ์การประเมินอยู่ 5 เกณฑ์คือ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.1 สรุปผล

5.1.1 ผลความพึงพอใจของการให้บริการเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อมูลเบื้องต้นของการให้บริการเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมาเวลา 8.00 – 10.00 น. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 เวลา 10.01 - 12.00 น.จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.00 และเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.66 ตามลำดับ ตามลำดับ

เพศ เพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และพบว่า เพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33, อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 และช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33ตามลำดับ

สถานภาพที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ สมรส จำนวน 129 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.00 รองลงมา ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.33 และโสด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.66ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการการให้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.97) หรือร้อยละ 96.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.99) หรือ ร้อยละ 99.39 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือ ร้อยละ 94.44 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง ช่องทางมีความสะดวกสบาย

และเพียงพอ ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.96) หรือร้อยละ 95.39 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีความสุภาพอ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.97) หรือ ร้อยละ 96.94 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ตามลำดับ

5.1.2 ผลของการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการเป็นอันดับแรก คือ ระยะเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 และเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 ตามลำดับ

เพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 เพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก มีอายุ 31 - 40ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.66และ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 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 28.66รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 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 3.66ตามลำดับ

อาชีพ 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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 95.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.98) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ระดับมากที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย

ช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.83 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.78 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบฯลฯ มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ

ด้านอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ด้านอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.78 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือสถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการตามลำดับ

5.1.3 ผลของการให้บริการงานห้องสมุดของเด็กเล่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อมูลเบื้องต้นของการให้บริการงานห้องสมุดของเด็กเล่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเวลา 10.01 - 12.00 น.จำนวน 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.33และ เวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67

เพศ พบว่าหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 เพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ช่วงอายะต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67, รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.66 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.33 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า โสด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 65.33 รองลงมาสมรส จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.33 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่าระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมาเป็นอันดับแรก คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33, ระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00, มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00ตามลำดับ

อาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 74.33 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.96) หรือร้อยละ 96.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (5.00) หรือ ร้อยละ 100 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือร้อยละ 94.78 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับ ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือร้อยละ 95.33 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอยู่

อันดับแรกคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือร้อยละ 96.00 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมตามลำดับ

5.1.4 ผลของการให้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อมูลทั่วไปของการให้บริการการให้บริการสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า

ระยะเวลาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ เวลา 8.00 – 10.00 น. จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00รองลงมาเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และเวลา 10.01 - 12.00 น.จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

เพศ พบว่าเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 เพศหญิง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ตามลำดับ

อายุ พบว่า อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่าสถานภาพสมรส จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.33 รองลงมาโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 และม่าย/อย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่าผู้ที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33, ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00, มัธยมศึกษาตอนปลาย

หรือเทียบเท่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ตามลำดับ

อาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67, และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.96) หรือร้อยละ 95.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.99 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.33 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.93) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.50 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.95) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.44 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหารโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมตามลำดับ

5.1.5 ผลความพึงพอใจของการใช้งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 ทั้ง 4 งาน

ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564 ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.96) คิดเป็นร้อยละ 96.19 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยงานงานการให้บริการเครื่องจักรกล มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมางานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่ งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)} และลำดับสอดคล้องกับดร.สุรพล เศรษฐบุตร และคณะ[1] โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.97) หรือร้อยละ 96.54 มีความสอดคล้องกับดร.สุรพล เศรษฐบุตร และคณะ[2] โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

---

[1] ดร.สุรพล เศรษฐบุตรและคณะ, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

[2] ดร.สุรพล เศรษฐบุตรและคณะ, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานเครื่องจักรกลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 95.79 สอดคล้องกัลอัจฉรีย์ พิมพิมูลและ กันย์สินี จำฎุพจน์[3] สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์กกรบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

---

[3] อัจฉรีย์ พิมพิมูลและ กันย์สินีจำฎุพจน์,**สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์กกรบริหกรส่วนจังหวัดอุบลราชธานี**,วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2560), หน้า 49.

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ระดับมากที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ ด้านอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) ด้านอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.96) หรือร้อยละ 96.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อ

อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.94) หรือร้อยละ 94.78 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับ ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว ตามลำดับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอยู่อันดับแรกคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานห้องสมุดของเล่นเด็กขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการงานสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.96) หรือร้อยละ 95.90 สอดคล้องกัลดร.สุรพล เศรษฐบุตร และคณะ[4] โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่าผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็น

---

[4] ดร.สุรพล เศรษฐบุตรและคณะ, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

รายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (4.99 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.33 ถ้าพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพอ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจผู้ใช้บริการสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหารโทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ควรจัดโครงการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นเพื่อสร้างความมั่นคงให้เกิดในท้องถิ่นต่อไป

2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีการเพิ่มช่องการบริการข่าวสารและความเคลื่อนไหวการดำเนินงาน

3) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อ พัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในงานด้านที่เกี่ยวกับภาระงานของหน่วยงาน

2) ควรมีการสำรวจความคาดหวังของผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ของงานแต่ละด้าน

3) ควรศึกษาประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการอย่างเป็นระบบของบุคลากรของ องค์การบริหารบริหารส่วนจังหวัดแพร่

บรรณานุกรม

กฤษณา ศักดิ์ศรี. **มนุษย์สัมพันธ์.**กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรพิทยา.2534.

กาญจนา อรุณสุขรุจี. **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.**วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร.คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ชนะดา วีระพันธ์[1] **สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน),2554.

เซลเลย์ (Shelley). **"ความหมายความพึงพอใจ",** <www. Stou.ac . th / Thai / Schools / slw/Webboard / Question. Asp? GID = 50 – 56 k๗>, December 2010.

ดนัย เทียนพุฒ. **นวัตกรรมการบริการลูกค้า** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์,2543.

ดร.สุรพล เศรษฐบุตรและคณะ, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช ,2539.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร.กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช. 2530.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด, 2541.

พรรณราย ทรัพยะประภา. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์,2529.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม,** พิมพ์ครั้ง ที่ 13. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอส.อาร์.พริ้นติ้งแมสโปรดักส์จำกัด, 2548.

เพนชานสกี้ และโธมัส (Penchansky and Thomas), **"แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้ การบริการ"** , <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.

โยเดอร์.อ้างถึงในพะยอม วงศ์สารศรี. **จิตวิทยาธุรกิจ.** กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต , ม.ป.ป.).

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร , อักษรเจริญทัศน์, 2525.

วาทิตต์ เรียมริมมะดัน,**ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา**สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2556.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.อ้างถึงใน.สงคราม ชัย ลีทองดี และคณะ. **การจัดการคุณภาพใน งานสาธารณสุข**,พิมพ์ครั้งที่ 3 , มหาสารคาม : โครงการพัฒนาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2544.

ศศิธร แม้นสงวน และคณะ, **"ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่ห ล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ "**, รายงานการวิจัย, (สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัย รามคำแหง ,2549.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์วัฒนา, 2538.

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่.**เอกสารประชาสัมพันธ์องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่.**

สถาพร โภคา และ**คณะ โครงสร้างพื้นฐานกับการพัฒนาประเทศไทย: อดีต สู่อนาคต** www.sdhabhon.com/BuildingDesign/UBRC3-keynote.pdf

สมพงษ์ เกษมสิน. อ้างในประภาพันธ์ พลายจันทร์. **"ความพึงพอใจของนักศึกษาในการ ใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ "**, รายงานการวิจัย. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

สมิต สัชฌุกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2542.

สมิธ บลัม และ เนย์เลอร์.อ้างถึงใน,พะยอม วงศ์สารศรี. **จิตวิทยาธุรกิจ.**

สุดาดวง เรืองรุจิระ **หลักการตลาด** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพรึก ,2543 .

สุมนา อยู่โพธิ์. **หลักการบริการ.** กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์,2532.

โสภณ ธนะมัย.**เอกสารประกอบการบรรยาย วิชาการบริหารการศึกษาเกษตรและ วิชาการบริหารการศึกษาผู้ใหญ่.** ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2529.

อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์. **" สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึง พอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร"**.รายงานการวิจัย.สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย , 2538.

อะเดย์ และแอนเดสสัน (Aday and Andesson), **"พื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ"**,< www. Stou.ac.th / Thai/ Schools/slw/ Question.asp? GID=5054-56k>, December 2010.

อัจฉรีย์ พิมพิมูลและ กันย์สินีจำฎุพจน์,**สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ ขององค์กรบริหกรส่วนจังหวัดอุบลราชธานี**,วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2560.

http://www.phraepao.go.th/ppao/index.php?option=com_content&view=article&id=6
6:2011-11-07-12-31-23&catid=16:2011-11-07-09-23-37&Itemid=16 20 กรกฎาคม
2555

https://news.mthai.com/politics-news/571490.html, 16 กรกฎาคม 2560.

iel451.blogspot.com/2010/04/infrastructure.html

th.wikipedia.org/wiki

www.phraepao.go.th/tn-ppao/index.php?option=com...id

www: phraepao.go.th

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานให้บริการเครื่องจักรกล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563– 30 กันยายน 2564)
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1ข้อมูลเบื้องต้น

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				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (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.ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว					
4.ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม					
5.ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
6.ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง					

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 ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ 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

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563– 30 กันยายน 2564)
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1ข้อมูลเบื้องต้น

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

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				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (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.ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว					
4.ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม					
5.ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
6.ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง					
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

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขาเคลื่อนที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563– 30 กันยายน 2564)
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1ข้อมูลเบื้องต้น

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 (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (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 สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง					
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

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดของเล่นเด็ก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563– 30 กันยายน 2564)
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1ข้อมูลเบื้องต้น

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				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					

1.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2.ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3.ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อได้รวดเร็ว					
4.ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม					
5.ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
6.ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง					
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					

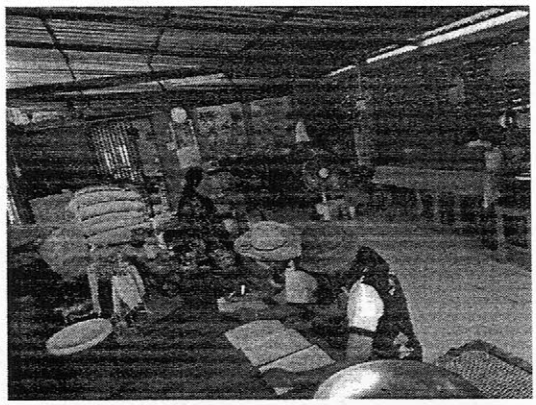
* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

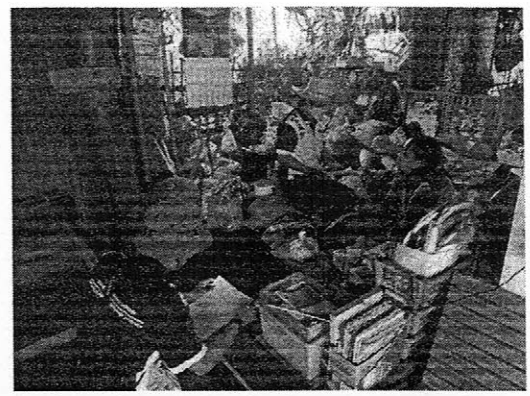
.....

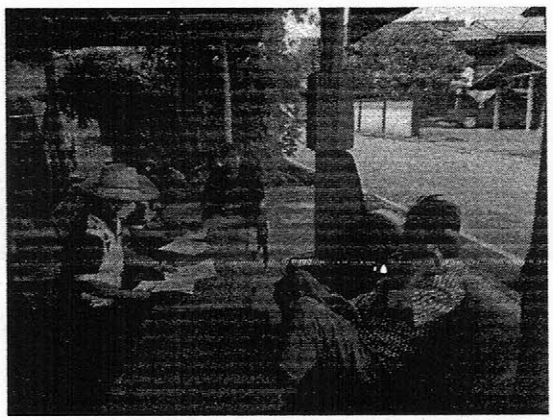
.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

ประมวลภาพลงพื้นที่













มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่ เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๕
ตำบลแม่คำมี อำเภอเมืองแพร่
จังหวัดแพร่ ๕๔๐๐๐

ที่ อว ๘๐๔๓/๐๔๒

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง เสนองานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

เจริญพร นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ที่ พร ๕๑๐๐๔/๔๓ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ได้ขอเรียนเชิญเสนอราคาในการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานให้บริการเครื่องจักรกลงานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็กงานให้บริการสุขาเคลื่อนที่ ความทราบแล้วนั้น

ทางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จึงส่งข้อเสนองานสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๔ ตามรายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

เจริญพร

(พระราชเขมากร,รศ.ดร.)
รองอธิการบดีวิทยาเขตแพร่ ปฏิบัติหน้าที่แทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์แพร่
โทรศัพท์ ๐ ๕๔๖๔ ๖๕๘๕ ต่อ ๔๐๒

แบบเสนอโครงการ
ประกอบการเสนองบประมาณ ประจำปี 2564

1. ชื่อโครงการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล, ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก, สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

2. 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 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 และมาตรา 7 ทวิที่แก้ไขเพิ่มเติมและตามมาตรา 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 จัดสร้างระบบสาธารณูปโภคที่เทศบาลและ อบต. ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากขาดงบประมาณ เช่น จัดให้มีท่อบำบัดน้ำเสีย ประปาหมู่บ้าน จัดทำโครงการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลายองค์กร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล โดยนำมาเป็นหลักในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ให้งานมีประสิทธิภาพเป็นการทำงานแบบหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศให้ความหมายไว้ว่า กฎเกณฑ์การปกครอง บำรุงรักษาสังคมบ้านเมืองที่ดี อันหมายถึงการจัดการบริหารสังคมที่ดีในทุกๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์การและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการขององค์การของรัฐและรัฐบาลที่ไม่ใช่ของส่วนราชการการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล องค์กรเอกชน ชมรมและสมาคม เพื่อกิจกรรม ต่าง ๆ นิติบุคคล ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม

จากความสำคัญที่กล่าวมาเบื้องต้นเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของงาน คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการออกสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในครั้งนี้

2. วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล, ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center), ห้องสมุดของเล่นเด็ก, สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

3. ขอบเขตของโครงการ

3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

เนื่องจากเป็นการศึกษาวิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

1) งานให้บริการเครื่องจักรกล
2) งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center)
3) งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก
4) งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่

3.2 ขอบเขตประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มเป้าหมายของโครงการประกอบไปด้วย กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,200 คน โดยคิดตามสัดส่วนของการให้บริการงานแต่ละงานประกอบด้วย

1) งานให้บริการเครื่องจักรกล จำนวน 300 คน
2) งานการให้บริการศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (Fitness Center) จำนวน 300 คน
3) งานให้บริการห้องสมุดของเล่นเด็ก จำนวน 300 คน
4) งานให้บริการสุขาเคลื่อนที่ จำนวน 300 คน
5)

3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจงานทั้ง 4 ด้าน โดยแต่ละงานใช้ประเด็นการศึกษา 4 ประเด็น

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

5. ระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจ 1 ปีงบประมาณ

6. งบประมาณ

งบประมาณเหมาจ่าย 36,000 บาท

7. นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือทัศนคติที่ดีหลังจากเข้ารับการบริการ ซึ่งถ้าได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจแต่ถ้าไม่ได้รับการบริการตามที่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจได้ใน 3 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน, ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ,ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ)

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ในเรื่องช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ ความรวดเร็วของช่องทางในการติดต่อ ความยุติธรรมในการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการในทกระดับ ความครบถ้วนทันสมัย และความเป็นระบบของช่องทาง

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม "ความพอเพียง" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

การบริการ หมายถึง การให้บริการงานแก่หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย ให้บริการงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ผู้มารับบริการงานให้บริการงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเครื่องจักรกล,ศูนย์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย(Fitness Center),ห้องสมุดของเล่นเด็ก,สุขาภิบาลเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2564

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

8.2 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

8.3 หน่วยงานสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม