

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสนามกีฬา
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) สระว่ายน้ำ ฟิฟิธกันต์เมืองแพร่
“คุ้มเจ้าหลวง” และโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์
ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
ประจำปี 2565

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่

รับหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานพัฒนาเส้นทางคมนาคม งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานบริหารและจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง ประจำปี 2565 ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้มอบหมายให้ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณประชาชนทุกท่าน ที่ช่วยตอบแบบสำรวจในการให้บริการงานด้านต่างๆ

ผู้ศึกษาราบขอบพระคุณผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พระพรหมบัณฑิต, ศ.ดร. อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระราชเชษฐาภรณ์, ผศ.ดร. รองอธิการบดี และอาจารย์สุขุม กันกา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ที่ให้การสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) สระว่ายน้ำ พิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” และโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 ครั้งนี้

คณะผู้ศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ชื่องาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
(สนาม 1) สระว่ายน้ำ ฟิฟิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” และโรงพยาบาลชุมชน
การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
ประจำปี 2565

หน่วยงานกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่
ปีงบประมาณ 2565

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่
(สนาม ๑) สระว่ายน้ำ ฟิฟิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” และโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผน
ไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเจาะจง จำนวน 4,000 คน ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม
2564 ถึง 30 กันยายน 2565 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่
(สนาม 1) สระว่ายน้ำ ฟิฟิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” และโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผน
ไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 โดยรวมมีความพึง
พอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 96.30 เมื่อพิจารณาในการให้บริการ
แต่ละงาน พบว่า

1. การให้บริการการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) มีความพึง
พอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 95.83

2. การให้บริการงานสระว่ายน้ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} =$
4.95) คิดเป็นร้อยละ 96.14

3. การให้บริการงานฟิฟิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 97.27

3.การให้บริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก มีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 95.98

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
1.5 นิยามศัพท์	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	16
2.3 ทฤษฎีการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	23
2.4 ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด	24
2.5 อำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด	25
2.6 งานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ใน 4 งาน	28
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	43
3.1 รูปแบบการศึกษา	43
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.3 ระยะเวลาที่ศึกษา	44
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	44
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	44
3.6 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
งานที่ 1 งานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1)	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	47
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	49
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	50
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป	53
งานที่ 2 การให้บริการงานสระว่ายน้ำ	53
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	53
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	54
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	56
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	5๓
งานที่ 3 งานพิพิธภัณฑสถานเมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	60
ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	62
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	66
งานที่ 4 งานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	66
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	66
ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	68
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป	72
ผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการงานทั้ง 4 งาน	72
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	73
5.1 สรุปผล	73
5.2 อภิปรายผล	82
5.3 ข้อเสนอแนะ	86

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	
แบบสำรวจข้อมูล	
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	48
2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัด แพร่ จำแนกตามเพศ	49
3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ	49
4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	50
5 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565	50
6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลา	53
7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ	54
8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ	54
9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	55
10 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	55
11 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ	55
12 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แพร่ ประจำปี 2565	57
13 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ	60
14 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ	60

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่จำแนกตามสถานภาพสมรส	61
16 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	62
17 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ	62
18 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565	63
19 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ	66
20 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ	67
21 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	67
22 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	68
23 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ	68
24 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ประจำปี 2565	69
25 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 ทั้ง 4 งาน	72

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

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

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

ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยการสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร พุทธศักราช ๒๕๕๐ รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในกาดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมใน

การแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเอง และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดในด้านการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีอำนาจในการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง มีการส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่งเสริมกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ซึ่งนโยบายการบริหารนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ด้านเศรษฐกิจ ส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัด ส่งเสริมและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว มาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและให้มีกระแสเงินหมุนเวียนในจังหวัด ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกิจกรรมที่ทำให้มีผู้มาเยี่ยมเยือนจังหวัดแพร่จำนวนมากขึ้น โดยการประชุม อบรม สัมมนา ด้านการพัฒนาสังคมและสาธารณสุข ส่งเสริมกิจกรรมการศาสนาของทุกศาสนา อนุรักษ์สืบสานแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมวัฒนธรรมเอกลักษณ์ และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเป็นการอนุรักษ์และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น

จากความสำคัญที่กล่าวมาเบื้องต้นเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของงานในแต่ละหน่วย ผู้วิจัยได้ดำเนินการในครั้งนี้นำมาตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนต่อการใน 4 งาน คือ 1) การใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) 2) สระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 3) พิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 4) โรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 เฉพาะมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ในประเด็นหลัก ได้แก่ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ 1) การใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) 2) สระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 3) พิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 4) โรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการใน 4 งาน คือ 1) การใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) 2) สระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 3) พิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 4) โรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population) ที่มาใช้บริการงาน 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565 จำนวนทั้งสิ้น 4,000 คน แยกตามงานดังนี้

- 1) งานด้านสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) จำนวน 1,000 คน
- 2) งานด้านสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน 1,000 คน
- 3) งานด้านพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
จำนวน 1,000 คน
- 4) งานด้านโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน 1,000 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาทั้งสิ้น 12 เดือน

1.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.5 นิยามศัพท์

งานที่ให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ใน 4 งาน คือ

- 1) การใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) 2) สระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 3) พิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 4) โรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือทัศนคติที่ดีหลังจากเข้ารับบริการ ซึ่งถ้าได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจแต่ถ้าไม่ได้รับการบริการตามที่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจได้ใน 4 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน, ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ,ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ ความรวดเร็วของช่องทางในการติดต่อ ความยุติธรรมในการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการในทุกระดับ ความครบถ้วนทันสมัย และความเป็นระบบของช่องทาง

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

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

การบริการ หมายถึง การให้บริการงานแก่หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย บริการบริการสุขาเคลื่อนที่ เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบประชาชน การให้บริการพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” สระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ผู้มารับบริการงานการให้บริการการใช้สุขาเคลื่อนที่ เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบประชาชน การให้บริการพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” สระว่ายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

1.6.2 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.6.3 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 งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ใน 4 งาน คือ
 - 2.6.1 การใช้สนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1)
 - 2.6.2 สระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
 - 2.6.3 พิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
 - 2.6.4 โรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” พอสรุปได้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน¹ มีความหมายตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น

อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์² กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้นๆ ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นสามารถสรุปแนวคิดในด้านขอบเขตหรือวิธีวัดความพึงพอใจออกเป็น 2 ประเภท และความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจประสบการณ์ด้านต่างๆ ที่ผู้รับบริการใช้เป็นประจำ

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

พฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด (Tension) หรือความกระวนกระวาย (Discomfort) หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพ (Un equilibrium) ในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไปได้แล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการมีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

กาญจนา อรุณสุขรุจี⁴ กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน⁵ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ ได้ให้ความหมายคำ

¹ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร , อักษรเจริญทัศน์, 2525), หน้า 129.

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

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

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

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

ว่า ฟังพอใจหมายถึงการบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต),⁶ ในด้านพุทธศาสนากล่าวถึงความฟังพอใจไว้ว่าในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมชาติของโลกไว้ในโลกธรรม 8 ซึ่งในสิ่งที่ทำให้เกิดความฟังพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อภิวรรณ” ได้แก่ ลากได้แก่ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สินเงินทองอาหารเครื่องนุ่งห่มเครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ยศได้แก่ ยศสถาบันตักศักดิ์ตำแหน่งหน้าที่การงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญตราปริญญาบัตรต่างๆ สรรเสริญได้แก่เกียรติยศชื่อเสียงการเป็นที่เคารพยกย่องนับถือและการเป็นที่รักของบุคคลอื่นสุขได้แก่ความฟังพอใจความฟังพอใจความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการได้ลาภยศสรรเสริญ

สรุป ความฟังพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตน ได้รับการตอบสนอง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความฟังพอใจ

เชลเลย์ (Shelley)⁷ กล่าวว่า ความฟังพอใจ คือ ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสอง เรียกว่า ระบบความฟังพอใจซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ ได้แก่ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความฟังพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความฟังพอใจแก่มนุษย์ ซึ่งทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับความฟังพอใจในงาน อาจประมวลได้ดังต่อไปนี้

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

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้⁸

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

⁷ เชลเลย์ (Shelley), “ความหมายความฟังพอใจ”, <www. Stou.ac . th / Thai / Schools / slw/Webboard / Question. Asp? GID = 50 - 56 k7>, December 2010.

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

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นอีกไม่มีอันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3. ความต้องการของบุคคลเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (security and safety needs) มนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตรอด ถ้าทำงานให้มีความมั่นคงในสภาพการทำงานมีความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ

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

4. ความต้องการความยอมรับนับถือ (esteem needs) ความต้องการการยอมรับนับถือสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การยอมรับนับถือตนเองจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่การได้รับเกียรติยกย่อง

4.2 การยอมรับนับถือตนเอง เช่น ปราบปรามที่จะไปสู่ความสำเร็จความเป็นตัวของตัวเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีอิสรภาพ

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

ความต้องการขั้นที่ 1-3 เป็นความต้องการขั้นต่ำ ความต้องการที่ 4 - 5 เป็นความต้องการขั้นสูง

สมพงษ์ เกษมสิน⁹ ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H. Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และเกิดจนตาย

⁹ สมพงษ์ เกษมสิน, อังใน, ประภาพันท์ พลอยจันทร์, "ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่", รายงานการวิจัย (คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2549, หน้า 6.

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

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

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

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

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

1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

1.3 การยอมรับนับถือ (Esteemed) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชดเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 ลักษณะของงาน (The Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

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

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

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

2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสได้รับแต่งตั้ง โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาใน สถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็น การรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้นๆ อยู่ในฐานะดำรงตำแหน่งใดในองค์การ

2.5 การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงาน อิสระก็ตาม

2.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความ สามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของ หน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่ เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้ง ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.8 สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มี ความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึก ปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

จากทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก พบว่า งานเป็นปัจจัยกระตุ้น (motivation factor needs) สร้างความพึงพอใจและเพิ่มผลผลิตมากยิ่งขึ้น ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors needs) เป็นตัวก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่ เหมาะสม การกระตุ้นด้วยปัจจัยกระตุ้นก็จะเป็นสิ่งที่ยั่งยืนและนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

การศึกษาความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน

โยเดอร์¹¹ ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความ พึงพอใจในงาน และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะ มีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงาน นั้นๆ สอดคล้องกับความคิดเห็นของสเตรซและเซสส์ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ว่า

¹¹ โยเดอร์, อังถึงใน, พะยอม วงศ์สารศรี, จิตวิทยาธุรกิจ, (กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ม.ป.ป.).

ความรู้สึกพึงพอใจตลอดจนมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและความพึงพอใจในงานนี้จะปรากฏทางด้านวัตถุหรือด้านจิตใจก็ได้

ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น สมิต บลัม และ เนย์เลอร์¹² อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสภาพแวดล้อมของบุคคลในการปฏิบัติงานนั้นๆ เป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเกิดมาจากการและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ ค่าจ้าง สภาพภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจในงานนั้น พรรณราย ทรัพย์ะประภา¹³ ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานก็เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านี้มาเป็นเครื่องในการจูงใจ การศึกษาดังกล่าวนี้อาจจะกระทำได้ด้วยการสำรวจทัศนคติของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ถ้าได้ผลออกมาไม่เป็นที่น่าพอใจฝ่ายบริหารก็จะดำเนินการการดัดแปลงแก้ไขการบริหารปัจจัยนั้นๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางที่ดีขึ้น ซึ่งก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจที่สูงขึ้นได้ทางหนึ่ง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคล ในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

การวัดความพึงพอใจ

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

ภณิดา ชัยปัญญา ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

¹² สมิต บลัม และ เนย์เลอร์, อ้างถึงใน, พะยอม วงศ์สารศรี, จิตวิทยาธุรกิจ, หน้า 167.

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

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ¹⁴ ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ สรุปได้ว่า ในองค์การหรือหน่วยงานคนที่อยู่ภายใน ส่วนมากมักจะทำงานโดยมีความคาดหวังว่า ความต้องการเฉพาะบางประการจะได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านั้น นับตั้งแต่ความต้องการทางด้านร่างกายจนกระทั่งถึงความต้องการ ประสบผลสำเร็จขั้นสูงสุดตามจุดมุ่งหมายของชีวิต หลังจากการทำงานได้ผ่านพ้นไปชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้ว บุคคลส่วนมากจะรับรู้ไว้ว่า กิจกรรมการทำงานของตนมีขีดจำกัดในการตอบสนองอย่างไรก็ตามคนส่วนใหญ่ในองค์การจะเป็นสมาชิกของระบบแบบทางการจะตอบสนองความต้องการของบุคคลทางด้านเศรษฐกิจ และการประสบความสำเร็จในสภาพการทำงาน บางแห่งระบบไม่เป็นทางการ จะเป็นแนวทางที่ช่วยแก้ไขหรือทดแทนสภาพการทำงานที่ไม่ค่อยดี งานซ้ำซากจำเจหรือลักษณะการทำงานขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความต้องการของบุคคลเหล่านี้ ตอบสนองได้โดยระบบงานแบบไม่เป็นทางการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะ ดังนี้¹⁵

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

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติ

¹⁴ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช ,2539) หน้า 165.

¹⁵ ศศิธร แม้นสงวน,ร.ศ. และคณะ, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ”, รายงานการวิจัย, (สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหง),2549 ,หน้า 21 – 24.

อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลของการปฏิบัติงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

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

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

นอกจากนี้ วราภรณ์ รัชตะวรรณ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานบริการไว้ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรจะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจ เชื่อใจ แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าการมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสในการทำงานสูงกว่าผู้หญิง ความต้องการในเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างในอันดับสูง แต่อย่างน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มีผลให้เกิดความพึงพอใจมากกว่า

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

หากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในงานสังคมที่ทำให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ทักษะ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงานมีผลต่อความคิด ทักษะ ในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้เกิดความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้จัก ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพุดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยแนะนำชี้แจงในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่างๆในบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่ง

มอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้นๆ¹⁶ และสมาคมการตลาดของสหรัฐอเมริกา ให้ได้คำจำกัดความของบริการ ที่สรุปได้ว่า Services are intangible tasks that satisfy consumer and business user needs. บริการคือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

दन्य तेयनपुठ्ठ¹⁷ ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ว่า การบริการคือการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับ ทั้งเชิง “รูปธรรม” และ “นามธรรม” เป็นการปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่าง “การให้” และ “การรับ” เป็นการแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมี “อัธยาศัย” ควบคุมแก้ปัญหาคความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ จะเห็นได้ว่า บริการไม่ได้แตกต่างจากสินค้า จุดมุ่งหมายหลัก คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ข้อแตกต่างคือ บริการไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้เหมือนสินค้า¹⁸

สุมนา ออยู่โพธิ์¹⁹ กล่าวว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการที่ดีนั้น สามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (services) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือการยิ้มแย้มและการเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

¹⁶ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, อ่างถึงโน, สงครามชัย ลีทองดี และคณะ, การจัดการคุณภาพในงานสาธารณสุข, พิมพ์ครั้งที่ 3, (มหาสารคาม : โครงการพัฒนาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544), หน้า 14.

¹⁷ ดนัย เทยนพุด, นวัตกรรมบริการลูกค้า, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บูคแบงก์, 2543), หน้า 10.

¹⁸ สุดาตวง เรืองรุจิระ, หลักการตลาด, พิมพ์ครั้งที่ 9, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพริก, 2543), หน้า 316.

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

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว

ดังนั้นการบริการ (services) จึงเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบกิจการบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และตอบสนองผู้รับบริการด้วยบริการที่เป็นเลิศ

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

สมุนา อยูโพธิ์ ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

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

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

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจลูกค้าให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

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

สมิต สัชฌุกร²⁰ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับข้อควรคำนึงในการให้บริการไว้ว่า

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

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

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

ซึ่งลูกค้าทุกคนที่ความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวังจึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

दनัย เทียนพุม²¹ ได้กล่าวว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการลูกค้ามีความจำเป็นต้องเข้าใจความหมายของคำต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนมีการประเมินผลการได้รับบริการไปในทางที่บวก และความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ

พื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น อะเดย์ และแอนเดสสัน²² ได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล ความรู้ และความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ซึ่งอาจเทียบเคียงได้กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยทั่วไป ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แยกออกเป็น การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับความดูแลเมื่อมีความต้องการ และ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co - ordination) แยกออกเป็น ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ ผู้ให้บริการให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้รับบริการ (Holistic) ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม จิตวิญญาณและมีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความพึงพอใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical in Form a lion) แยกเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของโรคและเมื่อรับการรักษา

²¹ ดนัย เทียนพุม, นวัตกรรมบริการลูกค้า, หน้า 26.

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

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Quality of Care) ได้แก่คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทศนะที่มีต่อโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย (Out of packet Cost) ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับบริการ

เพนชานสกี และโธมัส²³ ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการในระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสม ระหว่างผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการสุขภาพ แบ่งเป็น 5 ประเภท

1. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือความสามารถที่จะเข้าไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่การเดินทาง เป็นต้น

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับ หรือมีประกันสุขภาพ (Affordability)

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 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ และ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และ ผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

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

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และใจใส่ผู้ใช้บริการ และ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ ให้บริการสวยงาม สะอาด

สำหรับหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ควรมีลักษณะดังนี้

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นสะอาด โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็น ส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความน่า เลื่อมใสศรัทธา และดึงดูดความสนใจ
 2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการ ปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอย และ ถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
 3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพ หรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วาง ไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ
 4. กิริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะ ก่อให้เกิดทัศนคติต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง
 5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานต้อนรับต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เหมาะสม
- การบริการ จึงเป็นงานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจใน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ งานบริการจึงต้องอาศัยการวางแผนอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน และไม่สามารถแยกออกจากผู้ให้บริการได้

2.3 ทฤษฎีการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ หน่วยงานใด มีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ปฏิบัติงาน เต็มกำลังความสามารถก็จะส่งผลให้งานประสบผลสำเร็จด้วยดี ถ้าการจูงใจได้รับการตอบสนองความ ต้องการพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานจะแสดงออกในทางที่ดี ผลผลิตก็จะสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหาก ไม่สนองความต้องการผลผลิตอาจไม่สูงขึ้น ดังนั้นควรตรวจสอบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการ อะไรบ้าง หน่วยงานจะได้เลือกตอบสนองได้ถูกต้อง²⁴

²⁴ กลุขณา ศักดิ์ศรี. มนุษย์สัมพันธ์.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรพิทยา.2534, หน้า 336.

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

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ก็มีความต้องการอย่างอื่นต่อไป กระบวนการเช่นนี้ไม่มีที่สิ้นสุด

2. เมื่อมนุษย์มีความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับขั้นใด ก็จะตกอยู่ใต้อิทธิพลต่าง ๆ ที่มีผลสนองในขั้นนั้น ๆ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพอแล้วอิทธิพลนั้นจะหมดความหมาย

3. มนุษย์มีความต้องการจำเป็นขึ้นไปตามลำดับ จากขั้นต่ำไปหาสูง ดังนี้

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

ขั้นที่สอง ความต้องการความปลอดภัย (The Safety Needs) เป็นความต้องการด้านความปลอดภัยไม่ว่าเด็กหรือผู้ใหญ่ต่างก็ต้องการความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน

ขั้นที่สาม ความต้องการความรัก (The Love Needs) บุคคลที่อยู่ในขั้นนี้จะมีความรู้สึกและพยายามให้ได้มาซึ่งความรักอาจจะลืมแม้แต่ความหวงในขณะที่ต้องการความรัก สิ่งต่างคือ เรื่องเพศเป็นความต้องการทางร่างกาย แต่พฤติกรรมทางเพศเกิดขึ้นจากความต้องการความรักซึ่งรวมไปถึงการให้ความรักและการรับรัก

ขั้นที่สี่ ความต้องการได้รับการยกย่อง (The Esteem Needs) มนุษย์ปรารถนาจะมีสภาพที่มั่นคงเพื่อเกียรติยศและการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ความต้องการได้รับการยกย่องรวมทั้งปรารถนาความสำเร็จที่จะดำรงชีวิตในโลกนี้ และความปรารถนาชื่อเสียงหรือศักดิ์ศรีที่คนอื่นยอมรับ และการได้รับความสนใจจากผู้อื่นการที่ตนเองเป็นบุคคลสำคัญในสายตาของผู้อื่น

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

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Maslow ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์แต่ละคนนั้นมีความต้องการและช่วยให้ผู้บริหารได้เข้าใจถึงความต้องการของบุคคลว่ามีความต้องการอะไรบ้าง ซึ่งทำให้ผู้บริหารพิจารณาตอบสนองความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือคนงานได้อย่างถูกต้อง อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพวกเขาเหล่านั้น ซึ่ง²⁶ ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่า การที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์กร ฝ่ายบริหารต้องหาทางตอบสนองความพึงพอใจของคนงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้บุคคลในองค์กรได้รับความพอใจและจะกระตือรือร้นในการทำงานดีขึ้น หน้าที่ของผู้บริหารในที่นี้คือ ต้องตอบสนองความต้องการให้ดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

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

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

2.4 ประวัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด¹

การจัดรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ได้มีการปรับปรุง แก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้นมีลักษณะเป็นองค์กรตัวแทนของประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ แก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หรือ เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้ โดยเฉพาะ สำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัตินั้นยังมิได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะ และบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิมกล่าวคือ สภาจังหวัดยังทำหน้าที่เป็นสภา จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครอง บังคับบัญชา ข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการ ในส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม 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 ทวิที่แก้ไขเพิ่มเติมและตามมาตรา 46 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น นอกจากเขตจังหวัดได้เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

¹ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เอกสารประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ หน้า 8-9

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 หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็น อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอีกหลายอย่าง ทั้งนี้เพื่อความสุขและการกินดีอยู่ดีของราษฎรในเขตจังหวัด

อำนาจหน้าที่กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม²⁷

1. ฝ่ายบริหารการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
 - งานการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานแผนงานและวิชาการ
 - งานนิเทศและประกันคุณภาพการศึกษา
 - งานควบคุมภายใน งานส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา งานการศึกษาพิเศษกรณี ฝ้ายโอนศูนย์ หรือโรงเรียนการศึกษาพิเศษ
 - งานจัดตั้งสถานศึกษา งานการประเมินความพร้อมเพื่อจัดการศึกษา
 - งานโรงเรียนเครือข่ายการจัดการศึกษาท้องถิ่น
 - งานการศึกษานอกระบบ งานห้องสมุดประชาชน

²⁷http://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

โอน

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

2. ฝ่ายบุคลากรทางการศึกษา

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

3. ฝ่ายกีฬาและนันทนาการ

- งานส่งเสริมการออกกำลังกาย
- งานกีฬาและนันทนาการ งานจัดการแข่งขันกีฬา
- งานกิจกรรมและสนับสนุนด้านการศึกษา
- งานพัฒนาการกีฬา ส่งเสริมพัฒนาทักษะการเล่นกีฬา
- งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการแข่งขันกีฬา
- งานการออกกำลังกาย และปรับปรุงสถานที่เล่นกีฬา

- งานจัดกิจกรรมนันทนาการ เด็กและเยาวชน
- งานกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ลูกเสือชาวบ้าน
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2.6 งานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ใน 4 งาน

2.6.1 งานด้านการใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม ๑)

งานบริการสนามกีฬา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 45(1) , 48 , 51(1) และมาตรา 73(3) แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 จึงได้ตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ นี้ไว้ โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และโดยความเห็นชอบของผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อบัญญัตินี้เรียกว่า “ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เรื่อง การใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พ.ศ. 2552”

ข้อ 2 ข้อบัญญัตินี้ใช้บังคับได้ตั้งแต่วันถัดจากวันที่ได้ประกาศ

ข้อ 3 ในข้อบัญญัตินี้

คำว่า “สนามกีฬาฟุตบอล 1” หมายถึง สนามฟุตบอล (หลัก) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยให้รวมถึงอัฒจันทร์ ลู่วางสังเคราะห์ กระจกามคบบเพลิง ไฟสปอร์ตไลท์ สอกร์บอร์ด นาฬิกา ตัววิ่งไฟฟ้า เครื่องขยายเสียงพร้อมอุปกรณ์ หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กำหนด

คำว่า “สนามกีฬาฟุตบอล 2” หมายถึง สนามฟุตบอล (รอง) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ หรือสิ่งปลูกสร้างอื่นใดที่จะมีขึ้นในอนาคต หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กำหนด

คำว่า “สนามเบตมินตัน” หมายถึง อาคารโรงยิมส้อมเนกประสงค์ด้านทิศใต้สำหรับจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมในร่ม โดยให้รวมถึงอุปกรณ์ ห้องน้ำ และสำนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กำหนด

คำว่า “สนามยิงปืน” หมายถึง อาคารสนามยิงปืนองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยให้รวมถึงอุปกรณ์ ห้องน้ำและสำนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กำหนด

คำว่า “สนามเทเบิลเทนนิส” หมายถึง อาคารสนามเทเบิลเทนนิสองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยให้รวมถึงอุปกรณ์ ห้องน้ำและสำนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กำหนด

คำว่า “สนามเทนนิส” หมายถึง อาคารสนามเทนนิสองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยให้รวมถึงอุปกรณ์แข่งขัน ลวดตาข่ายโดยรอบ ไฟส่องสว่าง ห้องน้ำ หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กำหนด

คำว่า “สนามเปตอง” หมายถึง สนามกีฬาเปตององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พื้นที่บริเวณ ด้านหน้าลานวัฒนธรรมและพื้นที่บริเวณด้านหลังโรงยิมส้อมเนกประสงค์ รวมถึงไฟส่องสว่างหรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กำหนด

คำว่า “สนามยิงธนู” หมายถึง อาคารสนามกีฬายิงธนูองค์การบริหารส่วนจังหวัด

แพร์ โดยให้รวมถึงอุปกรณ์ ห้องน้ำและสำนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ กำหนด

คำว่า “โรงยิมส์ 1,000 ที่นั่ง” หมายถึง อาคารเดี่ยวสำหรับจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมในร่ม โดยให้รวมถึงเครื่องขยายเสียงพร้อมอุปกรณ์ อัฒจันทร์ ห้องน้ำ

คำว่า “ลานวัฒนธรรม” หมายถึง ลานสำหรับจัดกิจกรรมกลางแจ้งด้านข้างห้องสมุดของเล่นเด็กองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ รวมถึงเวที ห้องน้ำ อัฒจันทร์และลานด้านหน้าห้องสมุดของเล่น หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ กำหนด

คำว่า “สระว่ายน้ำ 50 เมตร” หมายถึง สระว่ายน้ำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ รวมทั้งอัฒจันทร์ ห้องน้ำ สำนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ กำหนด

คำว่า “ศูนย์ฝึกกล้ามเนื้อฟิตเนสเซ็นเตอร์” หมายถึง ศูนย์ฝึกกล้ามเนื้อองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ รวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องออกกำลังกายและห้องอบซาวน่า หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ กำหนด

คำว่า “ผู้ประกاربค้าขาย” หมายถึง ผู้ขอใช้พื้นที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ เพื่อการจำหน่ายสินค้า อาหาร เครื่องดื่มรวมทั้งการติดตั้งป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ กำหนด

คำว่า “พื้นที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์” หมายถึง บริเวณพื้นดินทั้งหมดของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ รวมถึงอาคารสำนักงาน สิ่งปลูกสร้างอื่นใดตลอดจนห้วยอากาศเหนือพื้นดินและพื้นใต้ดิน

คำว่า “ผู้ขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์” หมายถึง ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น เอกชน กลุ่มหรือองค์กรซึ่งขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ได้อนุญาตแล้ว

คำว่า “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวหรือพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ มอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบตามข้อบัญญัตินี้

คำว่า “ค่าบริการขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์” หมายถึง เงินสดหรือเช็คที่ผู้ขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ ได้ชำระให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์

ข้อ 4 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ มีอำนาจในการเรียกเก็บค่าบริการในการใช้สนามกีฬาแต่ละประเภท ตามอัตราที่กำหนด เว้นแต่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์จะเห็นสมควรเป็นประการใด

ข้อ 5 ค่าบริการขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ตามข้อ 4 ให้ถือเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์

ข้อ 6 ผู้ขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ ต้องยื่นขออนุญาตใช้สนามล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันและชำระค่าบริการขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันก่อนวันใช้สนาม หากผู้ขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ มิได้

ชำระค่าบริการจะถือว่าการอนุญาตให้ใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในคราวนั้นเป็นอันยกเลิก

ข้อ 7 หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติและอัตราค่าบริการในการขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งได้ออกตามข้อบัญญัตินี้

ข้อ 8 ให้นายกองการบริการส่วนจังหวัดแพร่ เป็นผู้รักษาการตามข้อบัญญัตินี้ และมีอำนาจออกประกาศ ระเบียบ เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อบัญญัตินี้

การให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย โดยไม่จำกัด และสามารถใช้บริการได้ตามความชอบและความถนัด ของแต่ละบุคคล และการบริการเป็นแบบให้เปล่าโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น เป็นการบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของประชาชนทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้มีสนามกีฬาที่ให้บริการทั้งสนามในร่มและสนามกลางแจ้ง ได้แก่ ศูนย์ฟิตเนสในร่ม , ลานแอร์โรบิก , สระว่ายน้ำและสนามวิ่งจ็อกกิ้ง ฯลฯ โดยมีกระบวนการทำงานการให้บริการ ดังนี้

เปิดให้บริการการใช้สนามกีฬา

เวลาเปิด 05.00 น. เวลาปิด 20.00 น. ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

เวลาเปิดไฟสปอร์ตไลท์ 05.00 น - 06.00 น. ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

การให้บริการศูนย์ฟิตเนสกลางแจ้ง

เวลา 05.00 - 20.00 น. ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

การให้บริการศูนย์ฟิตเนสในร่ม

เวลา 10.00 - 12.00 น. ภาคเช้าทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

เวลา 14.00 - 20.00 น. ภาคบ่ายทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

การให้บริการเดินแอร์โรบิก ที่ลานแอร์โรบิก

เวลา 06.00 - 07.00 น. ภาคเช้าทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

เวลา 17.30 - 18.30 น. ภาคบ่ายทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

การให้บริการสระว่ายน้ำ 50 เมตร

เวลา 10.00 - 12.00 น. ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

การให้บริการสนามวิ่งจ็อกกิ้ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

เวลา 05.00 - 20.00 น. ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

การให้บริการสนามอื่น ๆ เปิดบริการตามความเหมาะสมเพื่อความเป็นระเบียบ และเพื่อการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่นการใช้สนามฟุตบอล 1 และสนามฟุตบอล 2

2.6.2 สระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

การมีสุขภาพดีเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของบุคคล ชุมชน สังคม และประเทศชาติ เพราะการมีสุขภาพดีจะทำให้เราสามารถใช้เวลาว่างได้อย่างมีความสุข และมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ อยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูลและสมดุล ซึ่งเป็น

รากฐานสำคัญในการสร้างชุมชน สังคม และประเทศชาติให้เข้มแข็ง สมดุล และยั่งยืน ดังนั้นนอกจากการรักษาสุขภาพและพัฒนาสุขภาพของตนเองให้สมบูรณ์ บุคคลควรรับผิดชอบต่อช่วยส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในชุมชนอีกด้วย บทบาทและความรับผิดชอบต่อประชาชนด้วยการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในชุมชนที่สำคัญ คือ

1. รักษาสุขภาพของตัวเองให้มีดี ป้องกันตัวเองให้ปลอดภัยจากโรคร้ายไข้เจ็บ และพัฒนาสุขภาพของตนเองให้ดียิ่งขึ้น การรักษาตนเองให้มีสุขภาพที่ดีเป็นการป้องกันโรคติดต่อในชุมชน
2. ดูแลสุขภาพของคนในครอบครัว ทางหน่วยงานสมาชิกในชุมชนให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันโรค และพัฒนาสุขภาพให้แข็งแรง แนะนำตรวจสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ ชักชวนออกกำลังกาย จัดให้รับประทานอาหารให้ถูกหลักโภชนาการ และพาไปพบแพทย์เมื่อเจ็บป่วย
3. รักษาบริเวณบ้าน และชุมชนให้สะอาดและเป็นระเบียบ มีอากาศถ่ายเทอยู่เสมอเพื่อเป็นการป้องกันโรคติดต่อภายในชุมชน
4. ร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยประชาสัมพันธ์ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในชุมชน เช่น การเป็นอาสาสมัครสาธารณสุข และรวมกลุ่มกับเพื่อนนักเรียนในการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคและพัฒนาสุขภาพที่ถูกต้อง
5. สอดส่องดูแลสินค้าและสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของคนในชุมชนและสังคม และแจ้งให้สมาชิกในชุมชนและเจ้าหน้าที่รัฐรับทราบถึงสินค้าอันตราย
6. มีส่วนร่วมในการระดมทุนเพื่อสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน เช่น บริจาคเงินต่อกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น หรือพื้นที่ที่จะเห็นได้ว่าการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในชุมชนไม่ใช่เป็นหน้าที่ของแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญทางแพทย์ในหน่วยงานของกระทรวงสาธารณสุขเพียงหน่วยงานเดียว แต่เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลมีความรับผิดชอบต่อสุขภาพของตนเองเป็นสิ่งสำคัญจึงจำเป็นที่ประชาชนต้องความรู้ และตระหนักในความสำคัญในเรื่องการสร้างเสริมสุขภาพของตนเองเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับเปลี่ยนปัจจัยต่าง ๆ

สร้างเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย ในกระบวนการสร้างเสริมสุขภาพนั้น การออกกำลังกายดูเหมือนจะเป็นสิ่งที่ไม่พูดถึงไม่ได้เลย เนื่องจากการออกกำลังกายนั้นมีประโยชน์อย่างมาก การว่ายน้ำจึงเป็นการออกกำลังกายที่ดีที่สุด²⁸

1. น้ำช่วยในการผ่อนคลาย น้ำเป็นสัญลักษณ์ของการฟื้นฟูและความชัดเจนซึ่งมีผลวิจัยรองรับด้วย การศึกษาชี้ว่าการอยู่ใกล้กับธาตุน้ำนั้นมีอิทธิพลต่อสมองเช่นเดียวกับการฝึกสมาธิซึ่งจะทำให้สมองได้พักผ่อนจากการถูกกระตุ้นมากเกินไปในชีวิตปัจจุบัน ข้อดีที่สุดคือกระบวนการรับรู้ของคุณจะได้รับประโยชน์จากการว่ายน้ำและออกกำลังกายไปพร้อมๆกัน
2. การว่ายน้ำเป็นการออกกำลังกายที่มีแรงกระแทกต่ำ การว่ายน้ำเป็นการออกกำลังกายที่ช่วยในการกระตุ้นหัวใจแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อกระดูก ข้อต่อ และกล้ามเนื้อของคุณซึ่งต่างจากการวิ่ง

²⁸ ssue247.com/health/why-swimming-is-the-best-exercise-ever/

จ็อกกิ้งหรือการออกกำลังกายที่มุ่งเน้นความแข็งแรงและความเร็ว ที่สำคัญยังเหมาะกับผู้คนทุกเพศ ทุกวัย และทุกประเภทของร่างกายโดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้ป่วยโรคข้ออักเสบ

3. การว่ายน้ำทำให้คุณใกล้ชิดกับธรรมชาติมากขึ้นหากคุณมีที่พักอาศัยอยู่ใกล้กับ มหาสมุทรหรือทะเลสาบ รู้หรือไม่ว่าการว่ายน้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติจะยิ่งดีต่อสุขภาพของคุณ นอกจากนี้ยังมีการศึกษามากมายพบว่าการใช้ชีวิตอยู่ท่ามกลางธรรมชาติหรือทำกิจกรรมทางน้ำ เช่น การดำน้ำตื้นหรือโต้คลื่นจะช่วยพัฒนาสภาพจิตใจและร่างกาย ทำให้น้ำหนักตัวคงที่ ผ่อนคลายความ ตึงเครียด รวมถึงช่วยเสริมสร้างอารมณ์ด้วย

4. การว่ายน้ำช่วยเสริมสร้างกล้ามเนื้อและบริหารหัวใจในเวลาเดียวกันแม้ว่าการว่ายน้ำจะเป็น การออกกำลังกายที่มีแรงกระแทกต่ำ แต่ผลลัพธ์ที่ได้นั้นคุ้มค่ามหาศาลเหลือเกิน โดยปกติการว่ายน้ำ เป็นการออกกำลังกายแบบแอโรบิก แต่การออกกำลังกายในน้ำซึ่งต้องใช้แรงต้านระดับปานกลางก็ สามารถเสริมสร้างกล้ามเนื้อได้เช่นกัน การเสริมสร้างและรักษากล้ามเนื้อจะช่วยทำให้ร่างกายแข็งแรง และมีอายุยืนนานโดยเฉพาะเมื่อคุณแก่ตัวลง นอกจากนี้การฝึกด้วยแรงต้านยังช่วยในเรื่องความสมดุล ปรับปรุงคุณภาพการนอนหลับ รวมถึงสุขภาพของกระดูกด้วย

5. การว่ายน้ำช่วยรักษาสุขภาพปอดการวิจัยบางแห่งชี้ว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างนักว่ายน้ำ กับความสามารถของปอด เมื่อปอดแข็งแรงร่างกายก็จะสามารถรับและระบายออกซิเจนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งหมายความว่า คุณจะไม่หอบหรือติดขัดได้ง่าย นอกจากนี้ปอดที่แข็งแรง ยังช่วยขจัดโรคภัยออกไปได้ด้วย การศึกษาในปี 2007 พบว่ามีความเชื่อมโยงกันระหว่าง ความสามารถปอดที่ลดลงกับโรคหัวใจและหลอดเลือด อย่างไรก็ตามการว่ายน้ำจะช่วยเสริมสร้าง สุขภาพกายและสุขภาพใจให้แข็งแรง ดังนั้นเมื่อนับข้อดีได้ 5 ข้อแล้วเรามาว่ายน้ำกันดีกว่า

การให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เป็นบริการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย โดยไม่จำกัด และสามารถใช้บริการได้ตามความชอบและความถนัด ของแต่ละบุคคล และการบริการเป็นแบบให้เปล่าโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น เป็นบริการเพื่อ เสริมสร้างสุขภาพของประชาชนทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้ มีสนามกีฬาที่ให้บริการทั้งสนามในร่มและสนามกลางแจ้ง ได้แก่ ศูนย์ฟิตเนสในร่ม , ลานแอร์โร บิค , สระว่ายน้ำ และสนามวิ่งจ็อกกิ้ง ฯลฯ โดยมีกระบวนการทำงานการให้บริการ โดยเปิด ให้บริการการใช้สนามกีฬา การให้บริการสระว่ายน้ำ 50 เมตร เวลา 10.00 – 12.00 น. ทุกวันไม่ เว้นวันหยุดราชการ

2.6.3 พิพิธภัณฑสถานเมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”

พิพิธภัณฑสถานเมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแพร่ และได้รับการประกาศจากจังหวัดแพร่ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ของจังหวัดแพร่ ประจำปี พงศ. 2548 ประกอบกับปัจจุบันพิพิธภัณฑสถานเมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” เป็น สถานที่ที่มีความเหมาะสมเป็นศูนย์กลางของการจัดงานในด้านศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดแพร่ เป็น อย่างดี เนื่องจากว่าในปัจจุบันพิพิธภัณฑสถานเมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” เป็นที่รู้จักของคนเมืองแพร่ ในด้าน ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี/ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยเฉพาะในด้านการเปิดหลักสูตรการเรียนการ

สอนงานวิชาชีพด้านภูมิปัญญาต่างๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 12 ปี

วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่คนไทยกำหนดสร้างขึ้น มีการเรียนรู้สืบทอดกันมามีลักษณะที่แสดงออกถึงความงดงาม ความเป็นระเบียบ ความกลมเกลียว ไม่ว่าจะเป็นงานด้านประเพณี จิตรกรรม สถาปัตยกรรม ตลอดจนความคิด ความเชื่อ ความรู้ ความประพฤติกิริยาอาการ หรือการกระทำใดๆ ของมนุษย์ในส่วนรวม ซึ่งวัฒนธรรมของคนแต่ละภาคในประเทศไทยก็มีความเหมือนและแตกต่างกันบ้างตามแต่ละพื้นที่ของประเทศไทย รวมทั้งการสืบทอดหรืออาจมีการดัดแปลงบ้างเพื่อให้มีความเป็นสมัยนิยมมากขึ้น รวมทั้งสามารถประพฤติกปฏิบัติกันได้อย่างทั่วถึงด้วยนั่นเอง ภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึงความรู้ ความคิด ความเชื่อที่ท้องถิ่นได้สั่งสมและสืบทอด ต่อกันมา ซึ่งเรียนรู้มาจากปู่ ย่า ตา ยาย ญาติพี่น้อง และความเฉลียวฉลาดของแต่ละคน หรือผู้มีความรู้ในหมู่บ้าน ในท้องถิ่นต่างๆ อันเป็นศักยภาพหรือความสามารถ วิธีการ เครื่องมือเพื่อใช้ในการป้องกันและแก้ปัญหาของการดำรงชีวิตให้มีความสุขของบุคคลในท้องถิ่นให้อยู่รอด ภูมิปัญญาเหล่านี้เป็นความรู้ความสามารถที่บรรพบุรุษได้สร้างสรรค์และถ่ายทอดมาให้เรา มีวิธีการหลายอย่างที่ทำให้ความรู้เหล่านี้เกิดประโยชน์แก่สังคมปัจจุบันได้แก่ การอนุรักษ์ เป็นการบำรุงรักษาสิ่งที่ดีงามไว้เช่น ประเพณีต่างๆ หัตถกรรมและคุณค่าหรือการปฏิบัติตนเพื่อความสัมพันธ์อันดีกับคนและสิ่งแวดล้อม การฟื้นฟู เป็นการรื้อฟื้นสิ่งที่ดีงามที่หายไป เลิกไป หรือกำลังจะเลิก ให้กลับมาเป็นประโยชน์ เช่นการรื้อฟื้นดนตรีไทย และการถ่ายทอด โดยการนำภูมิปัญญาที่ผ่านมามาเลือกสรรกลั่นกรองด้วยเหตุและผลอย่างรอบคอบและรอบด้าน แล้วไปถ่ายทอดให้คนในสังคมได้รับรู้ เกิดความเข้าใจ ตระหนักในคุณค่า คุณประโยชน์และปฏิบัติได้เหมาะสมโดยผ่านสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา และการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมต่าง ๆ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้เห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี/ภูมิปัญญาท้องถิ่น หลักสูตรต่างๆ ขึ้นมาซึ่งมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการอนุรักษ์ฟื้นฟูและสืบทอดงานด้านศิลปวัฒนธรรมของชุมชนไปสู่ลูกหลาน
2. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน และบุคคลโดยทั่วไปใช้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนเองและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
3. เพื่อพัฒนา ริเริ่มสร้างสรรค์และปรับปรุงภูมิปัญญาให้เหมาะสมกับยุคสมัยและเกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือนำไปประกอบอาชีพได้โดยใช้ภูมิปัญญาเป็นพื้นฐาน
4. เพื่อให้ผู้ที่เข้าร่วมฝึกอบรมได้เรียนรู้ ได้มีความผูกพันกับ พิพิธภัณฑสถานเมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” และได้รับรู้จัก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เป็นอย่างดี
5. เพื่อส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษา และเยาวชน ได้รู้ซึ่งงานด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น และมีจิตใจอ่อนโยน ห่วงไกลยาเสพติด และอบายมุขต่างๆ
6. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในจังหวัดแพร่มากขึ้น

2.6.4 งานด้านโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้จัดตั้งโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ บริเวณอาคารอ้อมจันทร์มีหลังคา (อาคาร 1 ด้าน ทิศเหนือ และอาคาร 2 ด้านทิศใต้) เพื่อให้บริการตรวจรักษา ฟันฟู ป้องกันและส่งเสริมสุขภาพให้แก่ประชาชนทั่วไปด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2564 เป็นต้นไป โรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้ทำการเปิดทดลองให้บริการ “ด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก” ได้แก่ การนวดแผนไทย การนวดประคบ การรักษาด้วยการฝังเข็ม การจัดกระดูก โดยไม่มีค่าบริการ ทั้งนี้ ได้ดำเนินการภายใต้มาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตามประกาศจังหวัดแพร่ อย่างเคร่งครัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่²⁹ จะดำเนินการจัดตั้งโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อรองรับการดูแลรักษาโรคแก่ประชาชน เพราะปัจจุบันโรงพยาบาลแพร่มีจำนวนแพทย์แผนไทยและเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ ประกอบกับผู้ป่วยมีจำนวนมาก ทำให้เกิดการแออัดในการรอรับการรักษา อาคารสถานที่คับแคบไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการรักษา และสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับการรักษามีไม่เพียงพอองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่จึงได้ร่วมกับเทศบาลเมืองแพร่ ชมรมผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จัดตั้งโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขึ้น โดยใช้บริเวณอ้อมจันทร์มีหลังคา ทั้งฝั่งซ้ายและฝั่งขวา ในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่เป็นสถานที่ตั้ง ทั้งนี้เป็นไปตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2541 ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 และมาตรา 45(8) แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยออกกฎกระทรวงไว้ว่า “ให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำคือ ป้องกันและบำบัดรักษาโรค และจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล

เมื่อดำเนินการจัดตั้งโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกเสร็จ ในอนาคตสามารถต่อยอดกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในเรื่องของการผลิตสมุนไพรที่ใช้ในการรักษา จะเป็นการส่งเสริมการปลูกสมุนไพรในพื้นที่ มีการรับซื้อ การแปรรูป และการตลาดให้ประชาชน ทำให้เกิดรายได้ในพื้นที่ ขณะเดียวกันในปีงบประมาณ 2564 องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เตรียมถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือ รพ.สต. มาสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน 85 แห่ง จากทั้งหมดในจังหวัดแพร่ 119 แห่ง ซึ่งจะมีการเตรียมความพร้อมของทุกฝ่ายต่อไป

เป็นโครงการที่ประชาชนมีความต้องการให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีกิจกรรมที่หลากหลายที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนจังหวัดแพร่ และเป็นต้นแบบให้กับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อื่นๆ ได้ซึ่งลักษณะเด่นที่สำคัญคือการมุ่งเน้นการนำศาสตร์การแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน การแพทย์ทางเลือก ด้วยการนำเอาองค์ความรู้ของศาสตร์ดังกล่าวมาผสมผสานและบูรณาการเพื่อการดูแลรักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟู ประชาชนทั่วไป ผู้ป่วย ผู้สูงอายุ ให้

²⁹ สำนักงานประชาสัมพันธ์เขต 3 จังหวัดเชียงใหม่

ได้รับประโยชน์มากที่สุด รวมถึงการพัฒนาาระบบบริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการรักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟู สุขภาพในการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ แล้วยังเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงการตรวจรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก และจะลดความแออัดของจำนวนผู้ป่วยที่ไปรอรับการบริการในระบบของโรงพยาบาลอีกทาง ซึ่งศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกดังกล่าวจะเป็นทางเลือกหนึ่งของประชาชนจังหวัดแพร่ในการดูแลรักษาสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

ทางโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีการให้บริการดังนี้³⁰

การนวด หมายถึงการตรวจ การวินิจฉัยและการบำบัดโรคด้วยการกด คลึง บีบ ทูบ สับ ประคบ หรือวิธีการนวดอื่นใดตามแบบแผนของการประกอบโรคศิลปะ

การประคบสมุนไพร คือการนำสมุนไพรหลายชนิดมาห่อรวมกันด้วยผ้าทำเป็นลูก เรียกว่า “ลูกประคบ” เพื่อใช้ประคบผิวหนังบริเวณที่มีอาการปวด เคล็ด ขัดยอก

ประโยชน์คือช่วยบรรเทาอาการปวดเมื่อย ลดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อ ช่วยให้กล้ามเนื้อและพังผืดยืดตัวออก กระตุ้นระบบไหลเวียนของโลหิตได้ดีขึ้น และช่วยลดอาการปวด บวมอักเสบของกล้ามเนื้อ

การกดจุด การกดจุดมีวิธีการง่ายๆ คือ “การนวดจุดและกดจุด” ต่างๆ บนร่างกาย โดยใช้นิ้วมือ หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่คิดค้นขึ้นมาช่วยในการกดจุด

กลุ่มอาการที่รักษาด้วยวิธีการนวดกดจุดได้แก่ กลุ่มอาการปวดต่างๆ เช่น ปวดบ่า ปวดสะบัก ไหล่ติด ปวดต้นคอ ปวดแขน ปวดหลัง ปวดขา ฯลฯ

ซึ่งวิธีการนวดแบบนี้จะเป็นการคลายกล้ามเนื้อ ทำให้เลือดเลี้ยงบริเวณนั้นได้ดีขึ้น อาการปวดต่างๆ ก็จะลดลงด้วย

ทำไมกดจุดแล้วจึงหายปวด เนื่องจากจุดกดเจ็บของกล้ามเนื้อแต่ละมัด ส่งผลให้เกิดการปวดร้าวไปยังบริเวณต่างๆ เมื่อเราทำให้จุดกดเจ็บ คลายตัวลง อาการปวดจึงลดลงไปด้วย

การนวดเขี้ยวเส้น เป็นการนวดแบบล้านนาโบราณที่ทรงคุณค่าเป็นวิชาจากเทือกเขาอันไต ตกทอดสู่ 12 ปีณา และไทยกลุ่มน้อยซึ่งสามารถนวดบรรเทาและรักษาโรคต่างๆ ได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพต่างจากการรักษาแบบอื่น

ขั้นตอนการนวดเขี้ยวเส้นล้านนา คือเริ่มนวดบริเวณเส้นหน้าท้องก่อน ซึ่งตามหลักแพทย์แผนไทยเชื่อว่าจุดสะดือเป็นจุดศูนย์รวมประสาทมีเส้น สุมนาเป็นเส้นใหญ่ที่สำคัญที่สุดอยู่ที่หน้าท้อง และเส้นอิทา เส้นปิงคลา เส้นกาลทารี เส้นสหสร้างชี เส้นทวารี เส้นจันทภูสัง เส้นรุทัง เส้นสิขินี และเส้นสุขุมัง จะรวมกับเส้นที่อยู่ท้องและกระจายขึ้นไปด้านบน และด้านร่างของร่างกายเพื่อไปหล่อเลี้ยงร่างกาย

³⁰ เอกสารแผ่นพับโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อบจ.แพร่

การตอกเส้น เป็นการแพทย์พื้นบ้านที่ใช้ในการดูแลสุขภาพมาหลายชั่วอายุคนและเป็นวิธีบำบัดรักษาเพื่อคลายความปวดเมื่อย รวมทั้งรักษาโรคที่เกี่ยวกับกระดูก และข้อกล้ามเนื้อ เส้นเอ็นต่างๆ เช่น ปวดต้นคอ ปวดบ่า ปวดไหล่ ปวดหลัง ปวดเอว ปวดเข่า

การจัดกระดูก เป็นการรักษาโดยการใช้มือดัดหรือดึง เพื่อให้กระดูกและข้อ กล้ามเนื้อ เส้นเอ็น ของผู้ป่วยได้มีการยืดขยายตัว และทำให้เส้นประสาท ทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น การรักษานี้เหมาะสำหรับผู้ป่วยที่มีอาการปวดตึง ต้นคอ บ่า สะบัก หลัง เอว และขา รวมถึงอาการปวดเอวรัวลงขาที่เกิดจากกระดูกหรือหมอนรองกระดูกเคลื่อนทับเส้นประสาท

การปักยา คือ การใช้เข็มที่ผลิตจากสแตนเลสที่ผ่านมาตรฐานการทดสอบแล้ว แล้วนำมาแช่ยาที่ผ่านการฆ่าเชื้ออย่างปลอดภัยแล้วปักยาค้างไว้ ๒๐ นาที แล้วถอนออก

การฝังเข็ม คือการใช้เข็มที่ผลิตจากสแตนเลสที่ผ่านมาตรฐานการทดสอบแล้ว ฝังเข็มค้างไว้ ๒๐ นาที แล้วถอนออก

การนวด ริดเส้น ลงร่องกล้ามเนื้อ เหมาะสำหรับผู้ที่ออกกำลังกายหนักหรือผู้ที่ต้องการริดกจุดในส่วนของกล้ามเนื้อที่ตึงตัว ให้ผ่อนคลายลงเพื่อให้มีการปรับสมดุลโครงสร้างของร่างกาย เพื่อคลายความตึงตัว ความเครียดของกล้ามเนื้อส่วนลึก เส้นเอ็น ฟังผืดที่ยึดเกาะ จังหวะของการนวดจะเน้นแรงกดน้ำหนักให้มากขึ้น นวดให้ถึงเนื้อเยื่อส่วนลึกลงไปใช้จังหวะที่ช้าลงแต่จะกระชับมากขึ้นโยการใช้นิ้วมือ นิ้วหัวแม่มือ ข้อศอกเพื่อเพิ่มแรงกดไปที่จุดมุ่งเน้นเฉพาะที่ต้องการรักษา ซึ่งช่วยลดความตึงตัวของกล้ามเนื้อทำให้กล้ามเนื้อผ่อนคลาย เพิ่มความสมดุลและการประสานงาน การทำงานของกล้ามเนื้อ ให้มีการทรงท่าที่ดี กระตุ้นการไหลเวียนของเลือดในร่างกาย

การบ่งต่อ เป็นศาสตร์การรักษาของการแพทย์พื้นบ้านที่สืบทอดกันมาเป็นระยะเวลา ยาวนาน จะทำการรักษาที่หลังผู้ป่วยโดยไม่ยุ่งกับดวงตาผู้ป่วยแต่อย่างใด สามารถรักษาต่อลม ต่อเนื้อ ต่อกระดูก ด้วยการใช้นามมวยขมบ่งที่ตุ่มบริเวณแผ่นหลัง ทั้งนี้ยังสามารถช่วยแก้อาการผิดปกติ เช่น แสบตา คันตา เป็นต้น

การครอบแก้ว เป็นวิธีการรักษาโดยใช้กระปุกมาลนไฟให้ร้อนเพื่อไล่อากาศออก จากนั้นจึงครอบกระปุกลงบนผิวหนัง ซึ่งจะมีแรงดูดจากสุญญากาศทำให้เกิดเลือดคั่งขึ้นในบริเวณนั้น อุปกรณ์ครอบจะติดแน่นกับบริเวณผิว และดึงกล้ามเนื้อ เส้นประสาท เส้นเลือดที่อยู่ภายใต้ บริเวณที่ครอบทำให้เกิดการกระตุ้นระบบประสาท ฮอโมน และทำให้ระบบหมุนเวียนเลือดสมดุล ไม่ติดขัด

การครอบแก้วสามารถรักษาได้หลายโรคหลายอาการโดยอาการที่นิยมนำเอาการครอบแก้วมาใช้รักษามากที่สุด คือ อาการปวดที่บริเวณต่างๆ ตามร่างกาย เช่น อาการ ปวดบริเวณต้นคอ บ่า ไหล่ เอว ขา

การพอกยา คือหัตถการ การพอกยาสมุนไพรรักษาอาการปวดและการอักเสบ มีทั้งยาฤทธิ์ร้อน และยาฤทธิ์เย็น ยาพอกสมุนไพรแก้ปวดลดการอักเสบเป็นตำรับยาสมุนไพรไทยดั้งเดิม ที่แพทย์แผนไทยใช้ในการรักษาผู้ป่วย โดยใช้พอกตามบริเวณข้อต่อกระดูกของร่างกาย เช่น ข้อเข่า ข้อเท้า ข้อไหล่ หรือบริเวณแนวกล้ามเนื้อ เพื่อลดอาการปวด บวม อักเสบ และมีการบันทึกผลการรักษาว่าลดอาการดังกล่าวได้เป็นอย่างดี และไม่พบอาการแพ้ หรืออาการข้างเคียงใดๆ จึงแสดงให้เห็นว่าการใช้ตำรับยาพอกสมุนไพรนั้นเป็นอีกทางเลือกหนึ่งเพื่อการรักษาอาการปวดและอักเสบได้เป็นอย่างดี

ตรวจ OPD โรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อบจ.แพร่

วันจันทร์	เวลา 09.00-16.00 น.	ตรวจทั่วไป
วันอังคาร	เวลา 09.00-16.00 น.	กัญชาทางการแพทย์
วันพุธ	เวลา 09.00-16.00 น.	จัดกระดูก
วันพฤหัสบดี	เวลา 09.00-16.00 น.	ฝังเข็ม
วันศุกร์	เวลา 09.00-16.00 น.	ตรวจทั่วไป

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรไร นพศรีและคณะศึกษา³¹ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสนามกีฬาแห่งใหม่ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ สนามกีฬาแห่งใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.40) และ เมื่อพิจารณา ความต้องการแต่ละด้าน พบว่าด้านความต้องการเพิ่มเติมจากสนามกีฬา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.40) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.89, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.58) และด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.87, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.55) ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสนามกีฬาแห่งใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า เพศที่แตกต่างกัน และอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการ ใช้บริการสนามกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับ การศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาใช้บริการ และประเภทของบุคลากร ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์³² ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสนามกีฬา อยู่ในระดับมากที่สุด ($x=4.897$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.93 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ประเมินรายด้าน ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($x=4.861$)มีความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.22 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($x=4.914$)มีความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.28 ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($x=4.875$)มีความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจ

³¹ เรไร นพศรีและคณะศึกษา,ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสนามกีฬาแห่งใหม่ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา,2563,วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2563, หน้า 100.

³² คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์,ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร,2562,หน้า ค.

ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($x=4.936$) มีความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.72

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี³³ สํารวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภูภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 พิจารณารายด้านดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 3.86 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ 7 งานบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 พิจารณาแต่ละงาน ดังนี้ งานบริการส่งเสริมการประกอบอาชีพแบบเศรษฐกิจพอเพียง ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.87 รองลงมา ได้แก่ งานบริการด้านบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 งานบริการการส่งเสริมวัฒนธรรม บำรุงพระพุทธศาสนา ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 งานการแก้ไขปัญหายาเสพติดให้กับประชาชน และงานด้านส่งเสริมการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนงานการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุง และงานการบริหารจัดการภายในองค์การ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 พิจารณาตามเกณฑ์ให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 96.07ระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 1คะแนน

อัจฉรีย์ พิมพิมูลและ กัญย์สินีจำภูพจน์³⁴ สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 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 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36

ดร.สุรพล เศรษฐบุตร์ และคณะ³⁵ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่าผลการประเมิน

³³ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี สํารวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู, 2562, หน้า ก.

³⁴ อัจฉรีย์ พิมพิมูลและ กัญย์สินีจำภูพจน์, สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี, วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2560), หน้า 49.

³⁵ สุรพล เศรษฐบุตร์และคณะ, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาการให้บริการการจัดทำ โครงการต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้น ในแต่ละโครงการดังต่อไปนี้

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

โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืชในลำน้ำแม่กุง เทศบาลตำบลทุ่งต้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาการ ให้บริการการจัดทำโครงการต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยเฉพาะใน ส่วนของช่องทางการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาผักตบชวาและวัชพืชในลำน้ำแม่กุงอย่าง ต่อเนื่องและยั่งยืน

การให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์และ การรับชำระค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ควรมีการพัฒนาการจัดทำโครงการลักษณะเดียวกันต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับ บริการที่ดีที่สุดโดยเฉพาะในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งลดขั้นตอนการท างานที่มี ความซับซ้อนในการใช้บริการและมีการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็วและเหมาะสมต่อ การใช้งานงานบริการของโรงเรียนต้นแก้วผดุงพิทยาลัย สังกัดสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการรักษามาตรฐาน และพัฒนาการให้บริการการจัดทำโครงการต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยเฉพาะในส่วนของช่องทางการให้บริการ เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับ ความต้องการของชุมชน

ข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานการ ดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1. การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สร้างความเข้มแข็ง ให้กับเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนในพื้นที่บริการ

2. การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้เกิดความรู้เชิงลึกและมีฐานความรู้ในสิ่งที่ปฏิบัติอย่างแท้จริง ถูกต้องด้วยหลักการและวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม รวมถึงควรได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากองค์กรที่มีความรู้ที่แท้จริงอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญควรจัดให้มีระบบการสรรหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

3. การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร การสร้างกระบวนการที่ส่งผลต่อการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรให้ผู้บริการได้รับรู้รับทราบถึงการดำเนินงานต่าง ๆ

4. การเพิ่มช่องทางในการสื่อสารในสื่อสังคมออนไลน์ (Social network) กับผู้บริการให้เป็นรูปธรรม เพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร การสร้างเครือข่ายผู้บริการเพื่อประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ขององค์กรต่อไป

3.3 ระยะเวลาที่ศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาทั้งสิ้น 12 เดือน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม ๑) สระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” โรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 เป็นแบบสำรวจเชิงปริมาณ ใช้เกณฑ์การประเมินอยู่ 5 เกณฑ์คือ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย หลักสูตร ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ระยะเวลาที่มาใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ เขตที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 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 2564 ถึง 30 กันยายน 2565 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 12 เดือน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1) คณะผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาซึ่งได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับและสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้
- 2) นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทางสังคมศาสตร์ โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 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

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

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

โดย	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	จำนวนความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X})

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

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

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสำรวจครั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางประกอบคำอธิบายโดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

%	แทนค่า	ร้อยละ
3	คะแนน	พอใจ
2	คะแนน	ค่อนข้างพอใจ
1	คะแนน	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 คณะผู้จัดทำได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 งานแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

งานที่ 1 งานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 2 งานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 3 งานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 4 งานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1

ข้อมูลที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

งานที่ 1 งานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2565

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 - 10.00 น.	276	27.60
10.01 - 12.00 น.	120	12.00
12.01 - 14.00 น.	91	9.10
14.01 - เวลาปิดทำการ	513	51.30
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่าเป็น เวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 513 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมา เวลา 8.00 - 10.00 น. จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 เวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.00, และ เวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	442	44.20
หญิง	558	55.80
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง จำนวน 558 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 และชาย จำนวน 442 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	49	4.90
21 - 30	166	16.60
31 - 40	254	25.40
41 - 50	234	23.40
51 ปี ขึ้นไป	297	29.70
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือช่วงอายุ 51 ปี จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 อายุ 41-50 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40, และช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	353	35.30
สมรส	349	34.90
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	298	29.80
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาสมรส จำนวน 349 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.90 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 298 คนคิดเป็นร้อยละ 29.80ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 5 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X} ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	999 (99.90)	1 (0.10)	-	4.99	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	950 (95.00)	50 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	914 (91.40)	86 (8.60)	-	4.91	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	925 (92.50)	75 (7.50)	-	4.92	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	963 (96.30)	37 (3.70)	-	4.96	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	923 (92.30)	77 (7.70)	-	4.92	มากที่สุด
	รวม	94.56	5.43	-	4.94	มากที่สุด
1	ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	971 (97.10)	29 (2.90)	-	4.97	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ	925 (92.50)	75 (7.50)	-	4.96	มากที่สุด
3	ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว	911 (91.10)	89 (8.90)	-	4.91	มากที่สุด
4	มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของ ผู้ใช้บริการทุกระดับ	986 (98.50)	15 (1.50)	-	4.98	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย	987 (98.70)	13 (1.30)	-	4.98	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถาม ปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง	987 (98.70)	13 (1.30)	-	4.98	มากที่สุด
	รวม	96.10	3.90	-	4.96	มากที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	907 (90.00)	93 (9.30)	-	4.90	มากที่สุด
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	923 (92.30)	77 (7.70)	-	4.92	มากที่สุด
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	992 (99.20)	8 (0.80)	-	4.99	มากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X} ค่าเฉลี่ย	
4	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	989 (98.90)	11 (1.10)	-	4.98	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	923 (92.30)	77 (7.70)	-	4.92	มากที่สุด
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	986 (98.60)	14 (1.40)	-	4.98	มากที่สุด
	รวม	95.33	4.66	-	4.95	มากที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	995 (99.50)	5 (0.50)	-	4.99	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	936 (93.60)	64 (6.40)	-	4.93	มากที่สุด
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	943 (94.30)	57 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
4	ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	994 (99.40)	6 (0.60)	-	4.99	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	989 (98.90)	11 (1.10)	-	4.99	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	984 (98.50)	16 (1.60)	-	4.98	มากที่สุด
	รวม	97.35	2.65	-	4.97	มากที่สุด
	รวมทุกด้าน	95.83	4.16	-	4.95	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.95) หรือร้อยละ 95.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.94) หรือ ร้อยละ 94.56 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.90 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.91 หรือ ร้อยละ 91.40

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96)

หรือ ร้อยละ 96.10 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือช่องทาง การให้บริการมีความทันสมัย ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับ คิดเป็น ค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.70 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว คิดเป็น ค่าเฉลี่ย 4.91 หรือ ร้อยละ 91.10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.95) หรือ ร้อยละ 95.33 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความ เอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อย ละ 99.20 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น ค่าเฉลี่ย 4.90 หรือ ร้อยละ 90.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.97) หรือ ร้อยละ 97.35 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.50 รองลงมา ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.40 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.93 หรือ ร้อยละ 93.60

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

งานที่ 2 งานสรวายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนต่อการบริการงานสรวายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แพร่

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสรวายน้ำขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2565

ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 10.00 น.	318	31.80
10.01 – 12.00 น.	131	13.10
12.01 – 14.00 น.	97	9.70

14.01 - เวลาปิดทำการ	454	45.40
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่าช่วงระยะเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 454 คน คิดเป็นร้อยละ 45.๓0, รองลงมาเวลา 8.00-10.00น. จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80, เวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	452	45.20
หญิง	548	54.80
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง จำนวน 548 คน คิดเป็นร้อยละ 54.๘0 และเพศชายจำนวน 452 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	289	28.90
21 - 30	105	10.50
31 - 40	340	34.00
41 - 50	191	19.10
51 ปี ขึ้นไป	75	7.50
รวม	1000	100.0

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรกมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90, อายุ 41-50 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10, อายุ 21-30 ปี จำนวน

105 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	432	43.20
สมรส	343	34.30
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	225	22.50
รวม	1000	100.0

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก โสด จำนวน 432 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมาสมรส จำนวน 343 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.30 มีสถานภาพ และม่าย/หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	247	24.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	273	27.30
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	159	15.90
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	98	9.80
ปริญญาตรี	183	18.30
สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.00
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า ระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70, ปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30, มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	39	3.90
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	1.60
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	0.20
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	137	13.70
นักเรียน/นักศึกษา	554	55.40
รับจ้างทั่วไป	65	6.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	62	6.20
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	125	12.50
อื่น ๆ	-	-
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มีมารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 554 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 137คน คิดเป็นร้อยละ 13.70, ว่างงาน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50,รับจ้างทั่วไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50,แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20,รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ,ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

ตารางที่ 12 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X} ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	1000 (100)	-	-	5.00	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	928 (92.80)	72 (7.20)	-	4.93	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	965 (96.50)	35 (3.50)	-	4.95	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	1000 (100)	-	-	5.00	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	964 (96.40)	36 (3.60)	-	4.96	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	916 (91.60)	84 (8.40)	-	4.92	มากที่สุด
	รวม	96.21	3.78	-	4.96	มากที่สุด
1	ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	952 (95.20)	48 (4.80)	-	4.95	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ	950 (95.00)	50 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
3	ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว	927 (92.70)	73 (7.30)	-	4.93	มากที่สุด
4	มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของ ผู้ใช้บริการทุกระดับ	985 (98.50)	15 (1.50)	-	4.98	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย	990 (99.00)	10 (1.00)	-	4.99	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถาม ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง	994 (99.40)	6 (0.60)	-	4.99	มากที่สุด
	รวม	96.63	3.36	-	4.96	มากที่สุด
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	937 (93.70)	63 (6.30)	-	4.94	มากที่สุด
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	906 (90.60)	94 (9.40)	-	4.91	มากที่สุด
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	993 (99.30)	7 (0.70)	-	4.99	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	986 (98.60)	14 (1.40)	-	4.98	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	906 (90.60)	94 (9.40)	-	4.91	มากที่สุด

โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	983 (98.30)	17 (1.70)	-	4.98	มากที่สุด
	รวม	95.18	4.81	-	4.95	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	993 (99.30)	7 (0.70)	-	4.99	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	901 (90.10)	99 (9.90)	-	4.90	มากที่สุด
3	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	925 (92.50)	75 (7.50)	-	4.92	มากที่สุด
4	ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	994 (99.40)	6 (0.60)	-	4.99	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	990 (99.00)	10 (1.00)	-	4.99	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	991 (99.10)	9 (0.90)	-	4.99	มากที่สุด
	รวม	96.56	3.43	-	4.96	มากที่สุด
	รวมทุกด้าน	96.14	3.84	-	4.95	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสรวายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 96.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสรวายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.21 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นค่าเฉลี่ย *5.00 หรือ ร้อยละ 100.00 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.92 หรือ ร้อยละ 91.60

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสรวายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.63 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.40 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.93 หรือ ร้อยละ 92.70

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.95) หรือ ร้อยละ 95.18 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเอาใจใส่ กระจื่อร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.30 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.91 หรือ ร้อยละ 90.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.56 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.40 รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.30 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.90 หรือ ร้อยละ 90.10

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

งานที่ 3 การให้บริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	407	40.70
หญิง	593	59.30
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง จำนวน 593 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 เพศชาย จำนวน 407 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	241	24.10
21 - 30	187	18.70
31 - 40	165	16.50
41 - 50	218	21.80
51 ปี ขึ้นไป	189	18.90
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10, รองลงมา อายุ 41-50 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80, อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90, อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50, , ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	407	40.70
สมรส	352	35.20
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	241	24.10
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก โสด จำนวน 407 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมาสมรส จำนวน 352 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.20 มาก และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 241 คนคิดเป็นร้อยละ 24.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร์ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	156	15.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	256	25.60
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	173	17.30
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	112	11.20
ปริญญาตรี	205	20.50
สูงกว่าปริญญาตรี	98	9.80
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร์ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่าระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมาเป็นอันดับแรก คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50, มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30, ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร์ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	237	23.70
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	179	17.90
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	146	14.60
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	54	5.40
นักเรียน/นักศึกษา	304	30.40
รับจ้างทั่วไป	25	2.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	55	5.50
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร์ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร์ จำแนกตามอาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มาใช้

บริการมากเป็นอันดับแรกคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90,ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50, ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

ตารางที่ 18 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X} ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	966 (96.60)	34 (3.40)	-	4.96	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	972 (97.20)	28 (2.80)	-	4.97	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	974 (97.40)	26 (2.60)	-	4.97	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	929 (92.90)	71 (7.10)	-	4.92	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	980 (98.00)	20 (2.00)	-	4.98	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	995 (99.50)	5 (0.50)	-	4.99	มากที่สุด
	รวม	96.93	3.07	-	4.96	มากที่สุด
1	ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	943 (94.30)	57 (5.70)	-	4.94	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ	985 (98.50)	15 (1.50)	-	4.98	มากที่สุด
3	ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว	968 (96.80)	32 (3.20)	-	4.96	มากที่สุด
4	มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของ ผู้ใช้บริการทุกระดับ	945 (94.50)	55 (5.50)	-	4.94	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย	978 (97.80)	22 (2.20)	-	4.97	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถาม ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง	986 (98.60)	14 (1.40)	-	4.98	มากที่สุด
	รวม	96.75	3.25	-	4.96	มากที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	\bar{X} ค่าเฉลี่ย	
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	988 (98.80)	12 (1.20)	-	4.98	
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	988 (98.80)	12 (1.20)	-	4.98	มากที่สุด
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	994 (99.40)	6 (0.60)	-	4.99	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	936 (93.60)	64 (6.40)	-	4.93	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	986 (98.60)	14 (1.40)	-	4.98	มากที่สุด
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	931 (93.10)	69 (6.90)	-	4.93	มากที่สุด
	รวม	97.05	2.95	-	4.96	มากที่สุด
	ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	991 (99.10)	9 (0.90)	-	4.99	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	990 (99.00)	10 (1.00)	-	4.99	มากที่สุด
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	962 (96.20)	38 (3.80)	-	4.96	มากที่สุด
4	ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	989 (98.90)	11 (1.10)	-	4.98	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	985 (98.50)	15 (1.50)	-	4.98	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	983 (98.30)	17 (1.70)	-	4.98	มากที่สุด
	รวม	98.33	1.67	-	4.98	มากที่สุด
	รวมทุกด้าน	97.27	2.73	-	4.96	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑเมืองแพะ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพะ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.96$) หรือร้อยละ 97.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑเมืองแพะ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพะ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.93 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับ

มากทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.50 รองลงมา ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือร้อยละ 98.00 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.92 หรือ ร้อยละ 92.90

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.75 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.60 รองลงมา ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.50 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.94 หรือ ร้อยละ 94.30

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.95) หรือ ร้อยละ 97.05 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.40 รองลงมา ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.80 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.93 หรือ ร้อยละ 93.10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.98) หรือ ร้อยละ 98.33 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.10 รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.00 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.96 หรือ ร้อยละ 96.20

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

-

งานที่ 4 การให้บริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	473	47.30
หญิง	527	52.70
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้มาใช้บริการอันดับแรก คือ เพศหญิงจำนวน 527 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 เพศหญิงจำนวน 473 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	-	-
21 - 30	54	5.40
31 - 40	88	8.80
41 - 50	380	38.00
51 ปี ขึ้นไป	478	47.80
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 51ปี ขึ้นไป จำนวน 478 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ,อายุ 31-40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

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

โสต	363	36.30
สมรส	498	49.80
ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่	139	13.90
รวม	1000	100.0

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชน การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สมรส จำนวน 498 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาสถานภาพโสต จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	171	17.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	268	26.80
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	220	22.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	128	12.80
ปริญญาตรี	213	21.30
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	1000	100.00

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชน การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่า มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00,ปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ,ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
------------	------------	--------

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	282	28.20
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	122	12.20
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	89	8.90
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	317	31.70
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	78	7.80
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	112	11.20
เกษตรกรกรม/ประมง	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ		
รวม	1000	100.0

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชน การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่จำแนกตามอาชีพ ประจำ พบว่าอาชีพที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรกค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมารับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20,แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 , รับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานศิลปวัฒนธรรมและสวัสดิการสังคม(พิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565

ตารางที่ 24 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ประจำปี 2565

ข้อ	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	X ค่าเฉลี่ย	
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	984 (98.40)	16 (1.60)	-	4.98	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	987 (98.70)	13 (1.30)	-	4.98	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	988 (98.80)	12 (1.20)	-	4.98	มากที่สุด
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	979 (97.90)	20 (2.00)	1 (0.10)	4.97	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	987	13	-		

		(98.70)	(1.30)		4.98	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	981 (98.10)	19 (1.90)	-	4.98	มากที่สุด
	รวม	98.43	1.55	0.02	4.97	มากที่สุด
	ด้านช่องทางการให้บริการ					
1	มีช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	960 (96.00)	40 (4.00)	-	4.96	มากที่สุด
2	ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ	955 (95.50)	44 (4.40)	1 (0.10)	4.95	มากที่สุด
3	ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว	960 (96.00)	40 (4.00)	-	4.96	มากที่สุด
4	ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม	953 (95.30)	46 (4.60)	1 (0.10)	4.95	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน	950 (95.00)	50 (5.00)	-	4.95	มากที่สุด
6	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง	977 (97.70)	23 (2.30)	-	4.97	มากที่สุด
	รวม	95.92	4.05	0.03	4.95	มากที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1	มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม	969 (96.90)	31 (3.10)	-	4.96	มากที่สุด
2	การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	927 (92.70)	73 (7.30)	-	4.92	มากที่สุด
3	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	972 (97.20)	28 (2.80)	-	4.97	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	967 (96.70)	32 (3.20)	1 (0.10)	4.96	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	966 (96.60)	34 (3.40)	-	4.96	มากที่สุด
6	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	880 (88.00)	120 (12.00)	-	4.88	มากที่สุด
	รวม	94.68	5.30	0.02	4.94	มากที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	901 (90.10)	99 (9.90)	-	4.90	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	906 (90.60)	94 (9.40)	-	4.90	มากที่สุด

3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	940 (94.00)	60 (6.00)	-	4.94	มากที่สุด
4	ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	983 (98.30)	17 (1.70)		4.98	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	983 (98.30)	17 (1.70)	-	4.98	มากที่สุด
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	980 (98.00)	20 (2.00)	-	4.98	มากที่สุด
	รวม	94.88	5.12	-	4.94	มากที่สุด
	รวมทุกด้าน	95.98	4.01	0.02	4.95	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานด้านโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) หรือ ร้อยละ 95.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.97) หรือ ร้อยละ 98.43 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.80 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือร้อยละ 98.70 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.97 หรือ ร้อยละ 97.90

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.95) หรือ ร้อยละ 95.92 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.97 หรือ ร้อยละ 97.70 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.95 หรือ ร้อยละ 95.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.94) หรือ ร้อยละ 94.68 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.97 หรือ ร้อยละ 97.20 รองลงมา มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.96 หรือ ร้อยละ 96.90 ข้อที่ได้คะแนน

ต่ำสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.88 หรือ ร้อยละ 88.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.94) หรือ ร้อยละ 94.88 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.30 รองลงมา การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.00 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.90 หรือ ร้อยละ 90.10

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป

ตารางที่ 25 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 ทั้ง 4 งาน

ข้อ	งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ค่อนข้าง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	\bar{x} ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
1	การให้บริการงานด้านการใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1)	95.83	4.16	-	4.95	มากที่สุด
2	การให้บริการงานด้านสระว่ายน้ำ	96.14	3.84	-	4.95	มากที่สุด
3	การให้บริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”	97.27	2.73		4.96	มากที่สุด
4	การให้บริการด้านโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	95.98	4.01	0.02	4.95	มากที่สุด
	รวม	96.30	3.68	0.01	4.95	มากที่สุด

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 96.30 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยการให้บริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 97.27 รองลงมาการให้บริการงานด้านสระว่ายน้ำ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 96.14, การให้บริการด้านโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 95.98, การ

ให้บริการงานด้านการใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 95.83 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) สระว่ายน้ำ ฟิฟิธน์เมืองแพร่ “คุ่มเจ้าหลวง” และโรงพยาบาลชุมชน การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการอำนวยความสะดวกและเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงาน 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565 มีดังนี้

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1) งานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) จำนวน | 1,000 คน |
| 2) งานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ | จำนวน 1,000 คน |
| 3) งานฟิฟิธน์เมืองแพร่ “คุ่มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ | จำนวน 1,000 คน |
| 4) งานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ | จำนวน 1,000 คน |
| รวม | จำนวน 4,000 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 เป็นแบบสำรวจเชิงปริมาณ ใช้เกณฑ์การประเมินอยู่ 5 เกณฑ์คือ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.1 สรุปผล

5.1.1 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1)

ข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า

ช่วงเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 513 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมาเวลา 8.00 - 10.00 น.จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 เวลา 10.01 - 12.00 น.จำนวน 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.00, และ เวลา 12.01 - 14.00 น.จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

เพศหญิง จำนวน 558 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 และชาย จำนวน 442 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 ตามลำดับ

ช่วงอายุ 51 ปี จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 อายุ 41-50 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40, และช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ตามลำดับ

สถานภาพโสด จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาสมรส จำนวน 349 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.90และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 298 คนคิดเป็นร้อยละ 29.80ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.95) หรือร้อยละ 95.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.94) หรือ ร้อยละ 94.56 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.90 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.91 หรือ ร้อยละ 91.40

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.10 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.70 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.91 หรือ ร้อยละ 91.10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.95) หรือ ร้อยละ 95.33 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อย

ละ 99.20 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.90 หรือ ร้อยละ 90.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.97) หรือ ร้อยละ 97.35 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.50 รองลงมา ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.40 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.93 หรือ ร้อยละ 93.60

5.1.2 ผลของการให้บริการงานด้านสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ผู้ให้บริการมากเป็นอันดับแรก คือช่วงระยะเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 454 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80,รองลงมาเวลา 8.00-10.00น. จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80, เวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมากเป็นอันดับแรก คือเพศหญิง จำนวน 548 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 และเพศชายจำนวน 452 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90, อายุ 41-50 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10, อายุ 21-30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ โสด จำนวน 432 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมาสมรส จำนวน 343 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.30 มีสถานภาพ และม่าย/หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมาเป็นอันดับแรก คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70, ปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30, มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

อาชีพที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรก คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 554 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 137คน คิดเป็นร้อยละ 13.70, ว่างาน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50,รับจ้างทั่วไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50,แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20,รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ,ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 96.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.21 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.00 หรือ ร้อยละ 100.00 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.92 หรือ ร้อยละ 91.60

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.63 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.40 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.93 หรือ ร้อยละ 92.70

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.95) หรือ ร้อยละ 95.18 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.30 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.91 หรือ ร้อยละ 90.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.56 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.40 รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.30 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.90 หรือ ร้อยละ 90.10

5.1.3 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า

เพศ พบว่า เพศหญิง จำนวน 593 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 เพศชาย จำนวน 407 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 ตามลำดับ

ช่วงอายุผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10, รองลงมา อายุ 41-50 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80, อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90, อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50, , ตามลำดับสถานภาพสมรส พบว่า สมรส จำนวน 252 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.70 มากเป็นอันดับแรก รองลงมา โสด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่าผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก โสด จำนวน 407 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมาสมรส จำนวน 352 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.20 มาก และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 241 คนคิดเป็นร้อยละ 24.10 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรก คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50, มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30, ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

อาชีพที่มาใช้บริการมากเป็นอันดับแรกคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมาข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50, ค่าขายรายย่อย/อาชีพอิสระจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานด้านพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.96) หรือร้อยละ 97.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.93 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้มากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.50 รองลงมา ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือร้อยละ 98.00 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเป็นธรรม

ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็น ค่าเฉลี่ย 4.92 หรือ ร้อยละ 92.90

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้า หลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.96) หรือ ร้อยละ 96.75 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.60 รองลงมา ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.50 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการ หลากหลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.94 หรือ ร้อยละ 94.30

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้า หลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.95) หรือ ร้อยละ 97.05 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็น ค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.40 รองลงมา ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.80 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.93 หรือ ร้อยละ 93.10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้า หลวง” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.98) หรือ ร้อยละ 98.33 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.10 รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็น ค่าเฉลี่ย 4.99 หรือ ร้อยละ 99.00 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.96 หรือ ร้อยละ 96.20

5.1.4 ผลของการให้บริการงานด้านโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่พบว่า

ผู้มาใช้บริการอันดับแรก คือ เพศหญิงจำนวน 527 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 เพศหญิงจำนวน 473 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุระหว่าง 51ปี ขึ้นไป จำนวน 478 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ,อายุ 31-40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่าสมรส จำนวน 498 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาสถานภาพ โสด จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และ ม่าย/อย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 ตามลำดับ

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่าระดับการศึกษาที่มาใช้บริการมาเป็นอันดับแรก คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00,ปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 , ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับ

อาชีพประจำ พบว่าอาชีพที่มารับบริการมากเป็นอันดับแรกค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมารับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20,แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 , รับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานด้านโรงพยาบาลชุมชน การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) หรือร้อยละ 95.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.97) หรือ ร้อยละ 98.43 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้มากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.80 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือร้อยละ 98.70 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.97 หรือ ร้อยละ 97.90

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.95) หรือ ร้อยละ 95.92 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้มากที่สุด คือประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.97 หรือ ร้อยละ 97.70 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด

ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.95 หรือ ร้อยละ 95.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.94) หรือ ร้อยละ 94.68 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้มากที่สุด คือมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.97 หรือ ร้อยละ 97.20 รองลงมา มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.96 หรือ ร้อยละ 96.90 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.88 หรือ ร้อยละ 88.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย(4.94) หรือ ร้อยละ 94.88 ถ้าพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.30 รองลงมา การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 หรือ ร้อยละ 98.00 ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.90 หรือ ร้อยละ 90.10

5.1.5 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 ทั้ง 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 96.30 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยการให้บริการงานพิพิธภัณฑสถานเมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 97.27 รองลงมาการให้บริการงานด้านสระว่ายน้ำ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 96.14, การให้บริการด้านโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 95.98, การให้บริการงานด้านการใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 95.83 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$)

หรือร้อยละ 95.83 มีความสอดคล้องกับ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี¹ สํารวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภูภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง มีความยุติธรรมในการให้บริการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทุกระดับ ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานงานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมา ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสระว่ายน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.95) คิดเป็นร้อยละ 96.14 สอดคล้องกับอัจฉริย์ พิมพิมูลและ กัญยสินีจำภูพจน์² สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสระว่ายน้ำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ใน

¹ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี สํารวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู, 2562, หน้า ก.

² อัจฉริย์ พิมพิมูลและ กัญยสินีจำภูพจน์, สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี, วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2560), หน้า 49.

ระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียม กัน)การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึง พอใจของผู้ใช้บริการงานสรวายน้ำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการ ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง ข้อที่ ได้คะแนนต่ำสุด คือ ช่องทางติดต่อมีความรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการงานสรวายน้ำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเอา ใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความ เหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการงานสรวายน้ำองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความ เพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนต่อการบริการงานด้านพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้า หลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.96$) หรือร้อยละ 97.27 สอดคล้องกับดร.สุรพล เศรษฐบุตร และคณะ³ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่าผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/ โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับ มากทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ รองลงมา ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียม กัน) ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพิพิธภัณฑ์เมืองแพร่ “คุ้มเจ้า

³สุรพล เศรษฐบุตรและคณะ, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การ บริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง รองลงมา ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพิพิธภัณฑสถานเมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพิพิธภัณฑสถานเมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง”ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานด้านโรงพยาบาลชุมชน การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่โดยรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) หรือร้อยละ 95.98 สอดคล้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี⁴ สสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภูภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้มากที่สุด คือประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยตรง ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด ช่อง

⁴ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.สำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู,2562,หน้า ก.

ทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้มากที่สุด คือมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ รองลงมา มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้มากที่สุด คือความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ รองลงมา การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี 2565 ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 96.30 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยการให้บริการงานพิพิธภัณฑสถานเมืองแพร่ “คุ้มเจ้าหลวง” มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาการให้บริการงานด้านสระว่ายน้ำ, การให้บริการด้านโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, การให้บริการงานด้านการใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (สนาม 1) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ควรสนับสนุนส่งเสริมการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะให้ครบวงจร เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในระบบงาน ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้นประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่สนับสนุนให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โดยการมีส่วนร่วมจากประชาชนในทุกๆ ด้านเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ควรเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกจากเดิมที่ได้ดำเนินการอยู่ในระดับที่ดีอยู่แล้วให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นสร้างความเจริญในทุกมิติ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในงานด้านที่เกี่ยวกับภาระงานของหน่วยงาน

2) ควรมีการสำรวจความคาดหวังของผู้มารับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ของงานแต่ละด้าน

บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรพิทยา, 2534.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร, 2562.
- เชลลีย์ (Shelley), “ความหมายความพึงพอใจ”, <[www. Stou.ac . th / Thai / Schools /
slw/Webboard / Question. Asp? GID = 50 – 56 k7](http://www.Stou.ac.th/Thai/Schools/slw/Webboard/Question.Asp?GID=50-56k7)>, December 2010.
- दनัย เทียนพุด. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊กแบงก์, 2543.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช , 2539.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช. 2530.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด, 2541.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2529.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 13.
กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอส.อาร์.พรินติ้งแมสโปรดักส์จำกัด, 2548.
- เพนชานสกี และโทมัส (Penchansky and Thomas). “แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้ การ
บริการ” , <

จังหวัดแพร่.

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. สสำรวจประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู,2562.

สมพงษ์ เกษมสิน.อ้างอิงใน,ประภาพพันธ์ พลายจันทร์. “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการ ใช้ ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ”. คณะ เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2549.

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน, 2542.

สมิต บลัม และ เนย์เลอร์. อ้างถึงใน. พะยอม วงศ์สารศรี. จิตวิทยาธุรกิจ.

สำนักงานประชาสัมพันธ์เขต 3 จังหวัดเชียงใหม่

https://region3.prd.go.th/region3_ci/topic/news/17604

สุดาดวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด,พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพริก ,2543.

สุนา อยู่โพธิ์. หลักการบริการ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์,2532.

สุรพล เศรษฐบุตรและคณะ. โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ ของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โสภณ ธนะมัย.เอกสารประกอบการบรรยาย วิชาการบริหารการศึกษาเกษตรและ วิชาการบริหาร การศึกษาผู้ใหญ่. ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2529.

อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์. “ สรุปลผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึง พื่อใจ และความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนใน สังกัด กรุงเทพมหานคร ”. สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538.

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

อัจฉรีย์ พิมพ์มูลและ กันย์สินี จำภูพาน์. สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2560).

เอกสารแผ่นพับโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อบจ.แพร่

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

issue247.com/health/why-swimming-is-the-best-exercise-ever/

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัด
แพร่ (สนาม ๑)

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

3. อายุ.....ปี

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว					
4. ช่องทางในการให้บริการของผู้ให้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
6. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย					
2. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
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

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสรวายน้ำองค์กรบริหารส่วนจังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

3. อายุ.....ปี

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว					
4. ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
6. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง					
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					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
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

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑสถานเจ้าหลวง
ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

3. อายุ.....ปี

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อความรวดเร็ว					
4. ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
6. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย					
2. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
4. 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

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลชุมชนการแพทย์แผนไทยและ
การแพทย์ทางเลือก องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564- 30 กันยายน 2565)
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

3. อายุ.....ปี

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

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

ภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูล

