



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ประจำปี พ.ศ. 2563



อบจ.อุท.

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สูงระดับน้ำทะเล
ปานกลาง
650 เมตร

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี
ประจำปี พ.ศ. 2563

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี
อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.53 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 รองลงมาได้แก่ งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.88 และงานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.04 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานดูแลรักษาความ สะอาดพื้นที่โดยรอบ สวนน้ำเฉลิมพระเกียรติ ปึงพระมหาชนก	95.90	95.85	96.22	96.01	96.18	96.03
2. งานให้บริการด้าน การป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	95.02	95.09	95.01	95.34	95.32	95.16
3. งานให้บริการด้าน เครื่องจักรกลช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยแล้งของ จังหวัดอุทัยธานี	94.77	95.13	95.17	95.06	95.10	95.04
4. งานให้บริการข้อมูล ด้านการส่งเสริมการ ท่องเที่ยวพื้นที่ตำบล แก่นมะกรูด	96.22	96.09	95.79	95.66	95.61	95.88
รวม	95.48	95.54	95.55	95.52	95.55	95.53

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติปึงพระมหาชนก มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ (Customers first)

2.2.2 ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ

2.2.3 ความรู้ความสามารถในงานบริการ

2.2.4 ความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ

2.2.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind)

2.2.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

2.3.2 พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน

2.3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ

2.3.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

2.3.5 การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น

2.4 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่งมะกรูด มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.4.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของ เศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/ โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและ ทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 7) การปฏิบัติตาม แผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2563 นี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก 2) งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และ 4) งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์การศึกษา	3
3. ขอบเขตของการศึกษา	3
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด	28
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมือง จังหวัด	36
อุทัยธานี	
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	75
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา	78
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	79
1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา	79
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	79
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	80
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	81
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	82
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	83
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	83
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่	84
โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก	

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	91
ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกล ช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี	96
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริม การท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด	102
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	109
1.วัตถุประสงค์ของการศึกษา	109
2.วิธีดำเนินการ	109
3.สรุปผลการประเมิน	109
4.ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	123
แบบสอบถาม	124

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	83
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไป งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติ บึงพระมหาชนก ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ	84
ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบ สวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก ในภาพรวม	86
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบ สวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก ในแต่ละด้าน	87
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไป งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	91
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ในภาพรวม	92
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ในแต่ละด้าน	93
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของ จังหวัดอุทัยธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ	96
ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวม	98
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี ในแต่ละด้าน	99
ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบล แก่นมะกรูด ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	102
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการ ท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ในภาพรวม	104
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการ ท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ในแต่ละด้าน	105

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้การให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งวีระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 13-19) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการร่วมสมคูลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประสานงานกับสถาบันภายนอก ที่เป็นกลางเป็น

ผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ได้ร่วมมือกับ “สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตาม กิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำ เฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก 2) งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และ 4) งานให้บริการ ข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมดูแลรักษา ความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก งานให้บริการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และงานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอ เมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่อกิจกรรมดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และงานให้บริการข้อมูล ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอ เมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี โดยการสุ่มแบบเจาะจง

(Purposive Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และงานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และงานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การประกาศข่าว ประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการประสานงาน มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ และประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนเข้าใจในการดำเนินงานชัดเจน

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาดเรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เคยเข้ารับบริการงานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และงานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เขาเห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลผู้นั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

อนนก กลยณี (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ .2534 : 15) ซึ่ง พรณิ ช.เจนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน

นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981 : 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545 : 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุ่มพวง (2547 : 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทิรา เพ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนกฎระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมพฤติกรรมและการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตามในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า สันติสุข สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิก

ของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆขององค์การ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบุรณ์ พรรณนาภ (2540 : 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงาน

โดยไม่จำเป็น

5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้าน

เศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper . 1985 : 31 – 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะ

อย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยิเซลลี , และบราวน์ (Ghiselli, & Brown . 1992 : 430 – 433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อก (Lock .1976 : 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ
3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน (co – workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

มิลตัน (Milton. 1981 : 159) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (money) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการวันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การขอยุติพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co - workers) เช่น การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภนิตา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์ .2543 : 5)

2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และไรท์ (Lovetock, & Wright . 1999: 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า ผู้บริโภค ไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล , ดลยา จาตุรงค์กุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 4) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่สนใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญา

เพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ายที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ายที่เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิววงศ์ . 2544 : 35) ซึ่ง กันต์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson.1983:41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทรทิต (2540 : 585) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึงบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการสัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่า จะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์(heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกัน อาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใดดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค(รับบริการ)ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการในขณะเดียวกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม้อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละ

รอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้า และนำมาขายไว้ในวันต่อไปได้หรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็นรู้สึกได้ขึ้น ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปตัวบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขึ้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มี การเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้ง การให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้น การบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมียุทธศาสตร์ของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าบริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของการบริการ

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ (1) การเดินทางที่ง่าย และสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ (2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างภาพพจน์ในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์ดเฮด (Gilbert, & Birhead) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 – 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet.1954 : 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้

มีลส์เล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับ โซติซวง กริมม์ (2548 : 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และ กุลชน ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548 : 57) กล่าวถึง หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเดรีย (2542 : 4) และ จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner สมัครงใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

2.5 คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีเป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหานั้นทันที

3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทัน่วงทีที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินงานกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียด คุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็ว ฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

สำนักงานเลขาธิการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ นั่นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจน หรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่มีคุณภาพ จะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความ สำคัญเช่นเดียวกับ เรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหา ลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและ กระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจของลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำเสนอ ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบต่อทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการ และลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน . 2549 : 144)

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้งานดำเนินการดำเนินงานของกิจการลดลง

2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่ง
บริการ

3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน

5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย

2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มี

คุณภาพ

3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

2.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรายี่ห้อ และกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549 : 124)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของ

ลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่รวมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546: 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อู่สาร (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

2.5.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ - ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขาธิการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552: 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่

จอตฤ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารด บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอ และสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) , อีเมล (e – mail) , อินเทอร์เน็ต (internet) , เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกัน在不同หน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องราวเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดลอมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น
12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

2.5.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และ รอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรศร (2545 : 28 – 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยัง ต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความ คาดหมายที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วใน ขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการ ดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้ รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกาย เรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก ในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุด (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยัง ผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน แล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ ประกอบธุรกิจในด้านการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

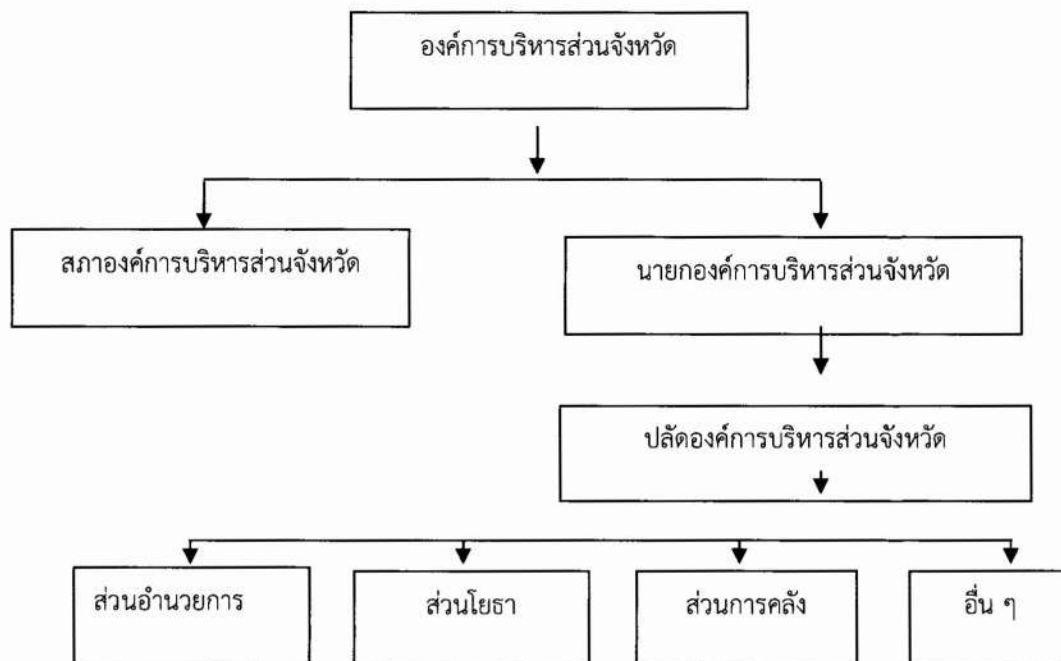
1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนี้ จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน
3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber . 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos . 1990 : 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ สภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร โดยทั้ง 2 ส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนแยกจากกันแสดงได้ (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย .2550 : 173 – 174) ดังแผนภาพดังนี้



โครงสร้างการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

ที่มา (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย .2550 : 173)

จากแผนภาพจะพบว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหารราชการ 2 ส่วน ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กับนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยสภา อบจ. จะทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ในขณะที่นายก อบจ. เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร โครงสร้างการบริหารทั้ง 2 ส่วนนี้จะมีบุคลากรที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งจังหวัด มีบทบาทเป็น “ข้าราชการการเมือง” ในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เป็นงานกิจวัตร (routine) นั้น จะมีข้าราชการและลูกจ้างของ อบจ. ซึ่งเป็น “ข้าราชการประจำ” เป็นผู้ดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการและการควบคุมบังคับบัญชาของปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นบุคลากรที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกทีหนึ่ง

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือสภา อบจ. ประกอบด้วยสมาชิกสภาจังหวัด หรือ ส. อบจ. ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในจังหวัดนั้น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่ง ส.อบจ. จะมีจำนวนมากน้อยเท่าใดนั้น จะกำหนดจากจำนวนประชาชนในแต่ละจังหวัดนั้น ๆ กล่าวคือ

1) ประชากรไม่เกิน 500,000 คน	มี ส.อบจ. ได้ 24 คน
2) ประชากร 500,0001 – 1,000,000 คน	มี ส.อบจ. ได้ 30 คน
3) ประชากร 1,000,001 – 1,500,000 คน	มี ส.อบจ. ได้ 36 คน
4) ประชากร 1,500,001 – 2,000,000 คน	มี ส.อบจ. ได้ 42 คน
5) ประชากร 2,000,001 คน ขึ้นไป	มี ส.อบจ. ได้ 48 คน

ทั้งนี้ สภา อบจ. มีประธานสภา อบจ. คนหนึ่งและรองประธานสภาอีก 2 คน เลือกโดยสมาชิก อบจ.

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การอนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนา 3 ปี ของ อบจ. ให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ อบจ. ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ส.อบจ. มีสิทธิตั้งกระทู้ถาม นายก อบจ. ในที่ประชุมสภาและสามารถเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปได้ โดยไม่มีการลงมติ เป็นต้น

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งจังหวัด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ไม่สามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้เกิน 2 วาระ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นทีมบริหารเพื่อช่วยดำเนินงานได้ จำนวนรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีจำนวนเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดดังนี้

1) กรณีที่จังหวัดนั้น ๆ มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 48 คน นายก อบจ. แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน

2) กรณีที่จังหวัดนั้น ๆ มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 36 หรือ 42 คน นายก อบจ. แต่งตั้งรองนายก อบจ. ได้ 3 คน

3) กรณีที่จังหวัดนั้น ๆ มี ส.อบจ. จำนวน 24 หรือ 30 คน นายก อบจ.สามารถแต่งตั้งรองนายก อบจ. ได้ 2 คน

นอกจากนี้ นายก อบจ. ยังสามารถแต่งตั้งเลขานุการและที่ปรึกษา นายก อบจ. ได้แต่รวมกันแล้วจะต้องไม่เกิน 5 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบจ.ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติและนโยบาย โดยสามารถที่จะสั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของ อบจ. รวมทั้งควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบจ. ตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้าง อบจ.

3.1 ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การจัดรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไข และวิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2476ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ฐานะของสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัตินี้ มีลักษณะเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่กรมการจังหวัด (ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัดในการบริหารราชการแผ่นดินในจังหวัด และให้ความเห็นชอบในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน) โดยยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ต่อมาในปี พ.ศ.2481ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ.2481 ขึ้นโดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัดเช่นเดิม จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบบริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ทำให้อำนาจของกรมการจังหวัดเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของ ผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย ต่อมาได้เกิดแนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น อันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกจากจังหวัดซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค และประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่า

ด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งจนกระทั่งปัจจุบัน

3.2 วิวัฒนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.2.1 ระหว่าง พ.ศ. 2476 – 2498 นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ที่ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ซึ่งนับเป็นจุดกำเนิดและรากฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจกล่าวโดยสรุปถึงฐานะ อำนาจหน้าที่ บทบาทของสภาจังหวัดได้ ดังนี้ ฐานะสภาจังหวัดในขณะนั้นก็ยังมิได้มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นและเป็นนิติบุคคล ที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามกฎหมายจึงเป็นเพียงองค์กรตัวแทนประชาชนรูปแบบหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่จังหวัด ซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาคโดยอำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการจังหวัดซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธานสภาจังหวัดจึงมีบทบาทเป็นเพียงที่ปรึกษาเกี่ยวกับกิจการของ จังหวัดแก่คณะกรรมการจังหวัด แต่กรมการจังหวัดไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามเสมอไป จนกระทั่งปี พ.ศ.2495 ได้มีการตรวจพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบ การบริหารราชการในจังหวัดสภาจังหวัดจึงเปลี่ยนบทบาทจากสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัดมาเป็น สภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

3.2.2 ตั้งแต่ พ.ศ. 2498 - 31 ตุลาคม พ.ศ. 2539 การจัดตั้งและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 โดยมีเหตุผลว่าสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้สภาจังหวัดเป็นเพียงที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ขาดอำนาจหน้าที่และกำลังเงินที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นในจังหวัดนั้น จึงได้ปรับปรุงให้จังหวัดมีอำนาจจัดหารายได้และดำเนินกิจการเองได้ทั้งให้สภาจังหวัดมีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นด้วย พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล

3.2.3 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2540 - 4 พฤศจิกายน 2546 นับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2540 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2523 รวมทั้งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 93 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2515 ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การ

บริหารส่วนจังหวัด ซึ่งราษฎรเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสมาชิกสภา โดยให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมายและมีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ช่วยในการสั่งการหรือปฏิบัติการ ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีคำสั่งมอบหมาย

3.2.4 องค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบัน ตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน 2546 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดใหม่จากเดิมที่กำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นกำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัด รวมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีความเหมาะสม สามารถบริหารตามนโยบายที่แถลงต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบริหารงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ใช้กฎหมายฉบับนี้เป็นแห่งแรกคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งครบวาระเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2546 และได้มีการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2546 ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีก 74 แห่ง ครบวาระเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2547 และได้เลือกตั้งแล้วเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2547

3.3 บทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

หมวด 4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการ ภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

- 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะ ภายในเขตสภาตำบล

7) คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(7ทวิ) บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง [มาตรา 45 (7ทวิ) เพิ่มความโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542]

มาตรา 46 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่น อื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 47 กิจการใดเป็นกิจการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพึงจัดทำตามอำนาจหน้าที่ ถ้าองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดไม่จัดทำ รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีอาจมีคำสั่งให้ราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคจัดทำกิจการนั้นได้

ในกรณีที่ราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคจัดทำกิจการ ตามวรรคหนึ่ง ให้คิดค่าใช้จ่ายและค่าภาระต่าง ๆ ตามความเป็นจริงได้ตามอัตราและระยะเวลาที่เหมาะสม

มาตรา 48 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น โดยเรียกค่าบริการได้ โดยตราเป็นข้อบัญญัติ

มาตรา 49 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมอบให้เอกชนกระทำการกิจการซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการหรือค่าตอบแทนที่เกี่ยวข้องแทนองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัดเสียก่อน

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการให้กระทำการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด สิทธิในการกระทำการตามวรรคหนึ่ง เป็นสิทธิเฉพาะตัวจะโอนไปไม่ได้

มาตรา 50 การดำเนินการกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์ อาจทำได้โดยการตรา เป็นข้อบัญญัติ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 51 ข้อบัญญัติจะตราขึ้นได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

1) เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

2) เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราข้อบัญญัติ หรือให้มีอำนาจตราข้อบัญญัติ

3) การดำเนินการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาม มาตรา 50

ในข้อบัญญัติจะกำหนดโทษผู้ละเมิดข้อบัญญัติไว้ด้วยก็ได้ แต่ห้ามมิให้กำหนดโทษจำคุกเกินหกเดือน หรือ ปรับเกินหนึ่งหมื่นบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

มาตรา 52 ร่างข้อบัญญัติจะเสนอได้ก็แต่โดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือราษฎร ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมายเกี่ยวกับการเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่น

การเสนอร่างข้อบัญญัติเกี่ยวกับการเงินที่จะต้องมีการรับรองของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

[มาตรา 52 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542]

มาตรา 53 ข้อบัญญัติจะใช้บังคับได้เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ และประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ ที่ทำการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วสิบห้าวัน เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉินถ้ามีความระบุน ในข้อบัญญัตินั้นว่าให้ใช้บังคับได้ทันที ให้ใช้บังคับข้อบัญญัติในวันที่ประกาศ

เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้รับร่างข้อบัญญัติแล้วต้องอนุมัติและประกาศภายในสิบห้าวัน ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัด ไม่อนุมัติและประกาศ ร่างข้อบัญญัติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้ถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยกับร่างข้อบัญญัติ

ผู้ว่าราชการจังหวัดจะอนุมัติร่างข้อบัญญัติได้มิได้ถ้าเห็นว่าร่างข้อบัญญัตินั้นเป็นร่างข้อบัญญัติ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือเป็นร่างข้อ บัญญัติที่ออกนอกเหนืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในกรณีเช่นนั้นให้ร่างข้อบัญญัตินั้นเป็นอันตกไป

มาตรา 54 เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้พิจารณาและเห็นชอบด้วยกับร่างข้อบัญญัติใด ให้ประธาน สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดส่งร่างข้อบัญญัตินั้นไปยังนายกองค์การ

บริหาร ส่วนจังหวัดเพื่อลงนามแล้วส่งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อพิจารณาภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ความเห็นชอบ

ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่เห็นด้วยกับร่างข้อบัญญัติที่ได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้ว ให้ส่งร่างข้อบัญญัตินั้นไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดภายในกำหนดเวลา ตามวรรคหนึ่งเพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัย ชี้ขาด ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ส่งร่างข้อ บัญญัตินั้น ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลงนามภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับคืนมา ถ้านายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่ลงนาม ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ลงนามและประกาศใช้บังคับต่อไป

ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ส่งร่าง ข้อบัญญัติคืนไปยังสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาใหม่ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบัญญัติคืนมา ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังยืนยันให้ความเห็นชอบด้วย คณะแนเสียงไม่น้อยกว่าสอง ในสามของ จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่าที่มีอยู่ ให้ดำเนินการประกาศร่างข้อบัญญัตินั้น ใช้บังคับต่อไป

มาตรา 55 เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้พิจารณาและไม่เห็นชอบด้วยกับหลักการของ ร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่าย ประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ให้ส่งร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม นั้น ไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดภายใน เจ็ดวันนับแต่วันที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่ให้ความเห็นชอบ ในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ร่าง ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างข้อ บัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเป็นอันตกไป และให้นายกองค์ การบริหารส่วนจังหวัดพ้นจากตำแหน่งนับแต่วันที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีหนังสือแจ้งความเห็นของผู้ว่าราชการจังหวัดไปยังประธาน สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ส่งร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างข้อ บัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมคืนไปยังสภาองค์การบริหาร ส่วน จังหวัดและให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาใหม่ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี หรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมคืน มา ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังยืนยันไม่เห็นด้วยด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของ จำนวน สมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี หรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเป็นอันตกไป

มาตรา 56 ข้อบัญญัติให้ใช้บังคับได้ในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับข้อ บัญญัติท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัดนั้น

ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดและกระทรวงมหาดไทยจัดให้มีข้อบัญญัติที่ประกาศใช้บังคับแล้วไว้ ณ ที่ ทำการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดและกรมการปกครอง เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้

มาตรา 57 ในกรณีฉุกเฉินซึ่งจะเรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ทันทั่วทั้งที่มีได้ นายกองค์ การบริหารส่วนจังหวัดอาจ ออกข้อบัญญัติชั่วคราวได้ เมื่อได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการสามัญประจำสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเมื่อได้ประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ ที่ ทำการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแล้วให้ใช้บังคับได้

ในการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดคราวต่อไปให้นำข้อบัญญัติชั่วคราวนั้นเสนอต่อสภาองค์ การบริหารส่วนจังหวัดเพื่ออนุมัติ และเมื่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอนุมัติแล้ว ให้ใช้ข้อบัญญัติชั่วคราวนั้นเป็นข้อบัญญัติต่อไป แต่ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่อนุมัติให้ข้อบัญญัติชั่วคราวนั้นเป็นอันตกไป แต่ทั้งนี้ไม่กระทบกระเทือนถึงกิจการที่ได้เป็นไปใน ระหว่างที่ใช้ข้อบัญญัติชั่วคราวนั้น (<http://webcache.googleusercontent.com>)

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

4.1 ด้านกายภาพ

4.1.1 ที่ตั้ง

จังหวัดอุทัยธานี ตั้งอยู่ภาคเหนือตอนล่าง บริเวณลุ่มน้ำสะแกกรัง ซึ่งไหลสู่แม่น้ำเจ้าพระยาที่อำเภอมนรมย์ จังหวัดชัยนาท ห่างจากกรุงเทพมหานครไปทางทิศเหนือตามถนนสายเอเชีย ประมาณ 206 กิโลเมตร แยกเข้าจังหวัดอุทัยธานีตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 333 ที่บ้านท่าน้ำอ้อย ประมาณ 16 กิโลเมตร ถึงจังหวัดอุทัยธานี รวมระยะทาง 222 กิโลเมตร มีพื้นที่รวม 6,730 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 4,206,404 ไร่

มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ หลายจังหวัด ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดอำเภอชุมตาบง อำเภอลาดยาว อำเภอโกรกพระ อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์
ทิศตะวันออก	ติดอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ และอำเภอมนรมย์ จังหวัดชัยนาท
ทิศใต้	ติดอำเภอวัดสิงห์ อำเภอหนองมะโมง อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี และอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศตะวันตก	ติดอำเภอศรีสวัสดิ์ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี และอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก

แผนที่แสดงที่ตั้งและอาณาเขต



4.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไป เป็นป่าและภูเขาที่มีความลาดเทจากทิศตะวันตก ลงมาทางทิศตะวันออก โดยทางทิศตะวันตกจะเป็นเทือกเขาสลับซับซ้อน พื้นที่ตอนกลางเป็นที่ดอนสลับพื้นที่ราบแบบลูกคลื่น ด้านทิศตะวันออกของจังหวัด พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม จากลักษณะพื้นที่ดังกล่าวทำให้จังหวัดอุทัยธานี ประสบกับปัญหาขาดแคลนน้ำด้านทิศตะวันตก และหากปีใดมีน้ำมาก หรือน้ำหลากจะเกิดน้ำท่วมด้านทิศตะวันออกเป็นประจำ

4.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ จนถึงกลางเดือนพฤษภาคม
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม จนถึงเดือนตุลาคม โดยฝนจะตกด้านทิศตะวันตกมากกว่าด้านทิศตะวันออก เนื่องจากอยู่ในเขตอิทธิพลของมรสุมและดีเปรสชัน
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน จนถึงเดือนมกราคม

4.1.4 ลักษณะของดิน

ดินในจังหวัดอุทัยธานี โดยทั่วไปจะมีความอุดมสมบูรณ์ระดับปานกลาง อาจจำแนกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ ดังนี้

ดินในบริเวณที่ราบลุ่ม ริมแม่น้ำซึ่งอยู่ขนานเป็นแนวตามลำน้ำสะแกกรัง มีลักษณะเป็นดินร่วน และดินร่วนปนทราย มีการระบายน้ำดี มีความสมบูรณ์ปานกลาง

ดินในบริเวณตะวันออกของจังหวัด ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ในเขตอำเภอเมืองฯ หนองขาหย่าง สว่างอารมณ์ และทัพทัน มีลักษณะเป็นอ่างตะพักลำน้ำ เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายในดินชั้นใน และดินร่วนเหนียวปนทรายในชั้นล่าง ดินบริเวณที่ระบายน้ำได้ค่อนข้างเร็ว มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง ถึงปานกลางค่อนข้างต่ำ

ดินในบริเวณตอนล่างของจังหวัด ครอบคลุมพื้นที่อำเภอบ้านไร่ ลานสัก และอำเภอห้วยคต ส่วนใหญ่มีสภาพเป็นป่า ซึ่งถูกบุกรุกมาใช้ในการปลูกพืชไร่ ลักษณะดินจะแตกต่างกันออกไปตามพื้นที่ในบริเวณนั้น ๆ แต่ส่วนใหญ่มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลางถึงต่ำ

ดินในบริเวณตะวันตกของจังหวัด ซึ่งมีลักษณะเป็นภูเขาหรือเทือกเขาไม่เหมาะที่จะใช้ในการเกษตร

จากการศึกษาดินสภาพความสมดุลของน้ำ เพื่อการเกษตรของจังหวัดอุทัยธานี โดยกรมพัฒนาที่ดินพบว่าในรอบ 1 ปี จะมีช่วงเวลาที่ดินขาดน้ำ (Water Deficiency) นานถึง 6 เดือน เริ่มตั้งแต่ต้นเดือนธันวาคม จนถึงปลายเดือนกรกฎาคม เนื่องจากปริมาณน้ำที่มีอยู่ในดินไม่เพียงพอต่อการระเหยน้ำ (Evapotranspiration) และจะมีช่วงเวลาที่ดินมีน้ำมากเกินไป (Water Surplus) อยู่ประมาณ 1.5 เดือน เริ่มต้นตั้งแต่กลางเดือนกันยายน ถึงสิ้นเดือนตุลาคม เนื่องจากดินมีความชื้นถึงจุดอิ่มตัวแล้ว และน้ำฝนที่ตกลงมามีปริมาณมากกว่าดินที่จะเก็บสะสมเอาไว้ได้

ดินและความเหมาะสมตามแผนที่การจำแนกชุดดินของกรมพัฒนาที่ดิน ดังนี้

กลุ่มดินนา ครอบคลุมพื้นที่ประมาณร้อยละ 33 ของพื้นที่จังหวัดซึ่งเป็นดินนาดี (นด) ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ด้านตะวันออกของจังหวัดเป็นส่วนใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองฯ หนองขาหย่าง หนองฉาง ทัพทัน สว่างอารมณ์บางส่วน ซึ่งประกอบด้วยชุดดินที่สำคัญ คือ ดินชุด 3 ณ 1 ค 1 ธ 3,4,5,7,33 b เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการปลูกข้าว

กลุ่มดินไร่ ครอบคลุมพื้นที่ประมาณร้อยละ 27 ของพื้นที่จังหวัดเป็นดินไรดี (ร.ด) และดินไรทั่วไป (ร.ท) เหมาะสมกับการทำไร่จะมีพื้นที่อยู่ในด้านทิศตะวันตกของจังหวัด ซึ่งจะอยู่ในเขตอำเภอห้วยคต ลานสัก บ้านไร่ เป็นส่วนใหญ่ และอำเภอทัพทัน สว่างอารมณ์ หนองฉาง บางส่วน ประกอบด้วยชุดดินดังต่อไปนี้ คือ ชุดดินที่ 3 ค. 1 ณ 1 ค 2 ณ 1 ธ 2 ค 3 ณ ในหน่วยดินที่ 28 B 29 B 31 B 33 b 36 36B เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับพืชไร่

กลุ่มดินภูเขา (ก) ครอบคลุมพื้นที่ประมาณร้อยละ 40 ของพื้นที่จังหวัดจะอยู่ในเขตพื้นที่ป่าสงวนด้านทิศตะวันตก และตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดไม่เหมาะสมกับการเพาะปลูก เนื่องจากมีพื้นที่ลาดชันและโครงสร้างของดินไม่ดี หน้าดินตื้นเป็นชั้นดิน สภาพพื้นที่มีความลาดชัน

4.2 ด้านการเมือง การปกครอง

4.2.1 เขตการปกครอง

จังหวัดอุทัยธานี แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 8 อำเภอ 70 ตำบล 642 หมู่บ้าน 14 ชุมชน ประกอบด้วย

อำเภอเมืองอุทัยธานี

อำเภอทัพทัน

อำเภอสว่างอารมณ์

อำเภอหนองฉาง

อำเภอหนองขาหย่าง

อำเภอบ้านไร่

อำเภอลานสัก

อำเภอห้วยคต

เขตการปกครองและพื้นที่ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น

อำเภอ	ตำบล	หมู่บ้าน	ระยะห่างจากอำเภอ ถึงจังหวัด (กม.)	เทศบาล	อบต.	พื้นที่ (ตร.กม.)
เมืองอุทัยธานี	14	86	2	2	8	250.103
ทัพทัน	10	90	19	3	4	323.633
สว่างอารมณ์	5	65	32	3	3	341.441
หนองฉาง	10	97	22	2	8	341.181
หนองขาหย่าง	9	53	10	1	5	347.776
บ้านไร่	13	136	80	2	12	3,621.492
ลานสัก	6	84	54	1	6	1,080.445
ห้วยคต	3	31	50	-	3	424.175
รวม	70	642	-	14	49	6,730.246

4.2.2 การเลือกตั้ง

หลังจากที่ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ได้มีการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2476 การเลือกตั้งครั้งนี้เป็น "การเลือกตั้งทางอ้อมครั้งแรกและครั้งเดียวของไทย" โดยจังหวัดอุทัยธานีมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรคนแรก คือ นายเทียบ นันทแพทย์ นักการเมืองที่ได้รับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมากครั้ง

ที่สุด คือ 6 สมัย ได้แก่ พันเอกพลเริง ประเสริฐวิทย์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสตรีคนแรกของจังหวัดอุทัยธานี คือ นางสาวทิน ก๊กศรี (จากการเลือกตั้ง พ.ศ. 2526)

ตระกูลการเมืองที่ได้รับเลือกตั้งมากที่สุด คือ

ทุ่งทอง (2 คน) ได้แก่ นายศิริ ทุ่งทอง และนายไพโรจน์ ทุ่งทอง

มงคลศิริ (2 คน) ได้แก่ นายประเสริฐ มงคลศิริ และนายประแสง มงคลศิริ

ไทยเศรษฐ์ (2 คน) ได้แก่ นายชาดา ไทยเศรษฐ์ และนายเจเศรษฐ์ ไทยเศรษฐ์

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จากการเลือกตั้งครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2562 จังหวัดอุทัยธานี มีเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2 เขต เขตเลือกตั้งที่ 1 ได้แก่ อำเภอเมืองอุทัยธานี อำเภอกั๊กพัน อำเภอหนองขาหย่าง อำเภอสว่างอารมณ์ อำเภอหนองฉาง (ยกเว้นเทศบาลตำบลเขาบางแกรก ตำบลทุ่งโพ ตำบลเขาขวางทอง) เขตเลือกตั้งที่ 2 ได้แก่ อำเภอลานสัก อำเภอห้วยคต อำเภอบ้านไร่ อำเภอหนองฉาง (เฉพาะเทศบาลตำบลเขาบางแกรก ตำบลทุ่งโพ ตำบลเขาขวางทอง) มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 2 คน คือ

เขต 1 นายเจเศรษฐ์ ไทยเศรษฐ์

เขต 2 นายชาดา ไทยเศรษฐ์

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

นายเผด็จ นัยปรี

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

นายโสภณ คะสันต์

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

นางนภัสชนัน นิธิวรรณกุล

4.3 ประชากร

4.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากร รวมทั้งสิ้น 327,048 คน เป็นชาย 160,563 คน เป็นหญิง 166,485 คน โดยอำเภอบ้านไร่มีจำนวนประชากรมากที่สุด จำนวน 62,875 คน รองลงมา ได้แก่ อำเภอลานสัก จำนวน 54,738 คน และอำเภอเมืองอุทัยธานี จำนวน 35,568 คน

สถิติประชากร แยกรายพื้นที่ ระดับจังหวัด

สถิติประชากรจังหวัดอุทัยธานี			
รายอำเภอ	จำนวนประชากร	จำนวนประชากรเพศชาย	จำนวนประชากรเพศหญิง
อำเภอห้วยคต	19,963	9,989	9,974
อำเภอลานสัก	54,738	27,426	27,312
อำเภอบ้านไร่	62,875	31,332	31,543
อำเภอหนองขาหย่าง	15,529	7,423	8,106
อำเภอหนองฉาง	34,515	16,759	17,756

อำเภอสว่างอารมณ์	29,958	14,958	15,000
อำเภอทัพทัน	15,924	7,823	8,101
อำเภอเมืองอุทัยธานี	35,568	17,119	18,449
จังหวัดอุทัยธานี	327,048 คน	160,563 คน	166,485 คน

4.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุสูงขึ้นจะมีจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น จนถึงช่วงอายุ 55 ปี จำนวนประชากรลดลงอย่างต่อเนื่อง และลดลงมากในช่วงอายุ 84 ปีเป็นต้นไป ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน สถิติประชากร แยกตามช่วงอายุ (ปี) (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน)

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	1,465	1,414	2,879	1 ปี	1,548	1,534	3,082
2 ปี	1,659	1,513	3,172	3 ปี	1,746	1,633	3,379
4 ปี	1,655	1,727	3,382	5 ปี	1,879	1,742	3,621
6 ปี	1,959	1,873	3,832	7 ปี	1,972	1,811	3,783
8 ปี	1,787	1,810	3,597	9 ปี	1,987	1,837	3,824
10 ปี	2,025	1,857	3,882	11 ปี	2,104	1,941	4,045
12 ปี	2,096	1,933	4,029	13 ปี	1,985	1,941	3,926
14 ปี	2,061	1,908	3,969	15 ปี	2,063	1,838	3,901
16 ปี	1,972	1,857	3,829	17 ปี	1,985	1,831	3,816
18 ปี	2,120	1,854	3,974	19 ปี	2,069	1,765	3,834
20 ปี	2,204	2,037	4,241	21 ปี	2,075	2,284	4,359
22 ปี	2,166	2,206	4,372	23 ปี	2,289	2,255	4,544
24 ปี	2,206	2,122	4,328	25 ปี	2,279	2,176	4,455
26 ปี	2,321	2,283	4,604	27 ปี	2,366	2,336	4,702
28 ปี	2,330	2,231	4,561	29 ปี	2,144	2,090	4,234
30 ปี	1,966	2,030	3,996	31 ปี	2,274	2,078	4,352
32 ปี	2,304	2,082	4,386	33 ปี	2,305	2,193	4,498
34 ปี	2,323	2,247	4,570	35 ปี	2,464	2,383	4,847
36 ปี	2,352	2,476	4,828	37 ปี	2,421	2,327	4,748
38 ปี	2,304	2,319	4,623	39 ปี	2,480	2,424	4,904

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
40 ปี	2,291	2,326	4,617	41 ปี	2,555	2,607	5,162
42 ปี	2,500	2,513	5,013	43 ปี	2,495	2,466	4,961
44 ปี	2,501	2,623	5,124	45 ปี	2,416	2,498	4,914
46 ปี	2,558	2,581	5,139	47 ปี	2,550	2,660	5,210
48 ปี	2,588	2,675	5,263	49 ปี	2,500	2,633	5,133
50 ปี	2,534	2,683	5,217	51 ปี	2,500	2,771	5,271
52 ปี	2,380	2,656	5,036	53 ปี	2,644	2,836	5,480
54 ปี	2,491	2,841	5,332	55 ปี	2,244	2,492	4,736
56 ปี	2,125	2,454	4,579	57 ปี	2,140	2,298	4,438
58 ปี	2,091	2,283	4,374	59 ปี	2,033	2,293	4,326
60 ปี	1,798	2,175	3,973	61 ปี	1,770	2,124	3,894
62 ปี	1,708	1,986	3,694	63 ปี	1,582	1,948	3,530
64 ปี	1,605	1,910	3,515	65 ปี	1,478	1,811	3,289
66 ปี	1,496	1,868	3,364	67 ปี	1,441	1,759	3,200
68 ปี	1,327	1,554	2,881	69 ปี	1,359	1,605	2,964
70 ปี	1,118	1,338	2,456	71 ปี	984	1,183	2,167
72 ปี	993	1,178	2,171	73 ปี	876	1,026	1,902
74 ปี	805	1,003	1,808	75 ปี	753	910	1,663
76 ปี	766	972	1,738	77 ปี	811	1,052	1,863
78 ปี	595	850	1,445	79 ปี	622	820	1,442
80 ปี	571	767	1,338	81 ปี	509	743	1,252
82 ปี	450	739	1,189	83 ปี	420	590	1,010
84 ปี	327	499	826	85 ปี	294	496	790
86 ปี	227	405	632	87 ปี	208	349	557
88 ปี	154	295	449	89 ปี	160	264	424
90 ปี	114	209	323	91 ปี	107	173	280
92 ปี	66	121	187	93 ปี	53	96	149
94 ปี	37	87	124	95 ปี	31	56	87
96 ปี	21	52	73	97 ปี	16	42	58

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
98 ปี	15	26	41	99 ปี	8	22	30
100 ปี	6	8	14	มากกว่า 100 ปี	13	37	50

สถิติประชากรจำแนกตามกลุ่มวัยและเพศจังหวัดอุทัยธานี

ประชากรจังหวัดอุทัยธานี	ชาย	หญิง	รวม
ปฐมวัย (0-5 ปี)	32,871	10,795	43,666
วัยนักเรียน (6-14 ปี)	18,568	17,209	35,777
วัยรุ่น/นักศึกษา (15-21ปี)	16,159	15,035	31,194
วัยทำงาน (15-59 ปี)	106,137	107,786	213,923
วัยสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป)	24,535	30,695	55,230

4.4 สภาพทางสังคม

4.4.1 การศึกษา

จังหวัดอุทัยธานี ปีการศึกษา 2561 (ข้อมูล ณ 10 มิถุนายน 2561) มีจำนวนโรงเรียน รวมทั้งสิ้น 250 แห่ง ซึ่งอำเภอบ้านไร่มีจำนวนโรงเรียนมากที่สุด 62 แห่ง รองลงมาคืออำเภอหนองฉาง 37 แห่ง มีจำนวนห้องเรียนรวมทั้งสิ้น 4,951 ห้อง เป็นจำนวนห้องเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 4,196 ห้อง และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 755 ห้อง ซึ่งอำเภอบ้านไร่มีจำนวนห้องเรียนมากที่สุด จำนวน 1,549 ห้อง รองลงมาคืออำเภอทัพทัน จำนวน 619 ห้อง

จำนวนครู รวมทั้งสิ้น 3,589 คน และจำนวนนักเรียน รวมทั้งสิ้น 50,102 คน เป็นจำนวนนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษาและระดับประถมศึกษา จำนวน 68,994 คน ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 11,982 คน ระดับอาชีวศึกษา จำนวน 3,703 คน และระดับอุดมศึกษา จำนวน 526 คน ซึ่งอำเภอบ้านไร่มีจำนวนนักเรียนมากที่สุด จำนวน 23,094 คน รองลงมาคืออำเภอหนองฉาง จำนวน 10,519 คน เฉลี่ยครู 1 คน ต่อนักเรียน 15 คน

จำนวนโรงเรียน จำนวนนักเรียน จำนวนห้องเรียน จำนวนครู ในแต่ละสังกัด เป็นรายอำเภอ จังหวัดอุทัยธานี ปีการศึกษา 2561

อำเภอ	สังกัด	โรงเรียน (แห่ง)	นักเรียน (คน)	ห้องเรียน (ห้อง)	ครู (คน)
เมือง	สพม.42	3	2,408	77	163
	สพป.อน.1	24	2,576	227	152
	สช.	4	1,987	66	77
	อาชีวศึกษา	3	3,703	-	551

อำเภอ	สังกัด	โรงเรียน (แห่ง)	นักเรียน (คน)	ห้องเรียน (ห้อง)	ครู (คน)
ทัพทัน	สพม.42	2	1,247	39	101
	สพป.อน.1	24	2,707	225	179
	สช.	1	89	3	4
สว่างอารมณ์	สพม.42	2	752	27	55
	สพป.อน.1	25	3,318	237	209
หนองขาหย่าง	สพม.42	2	543	31	54
	สพป.อน.1	12	646	94	49
หนองฉาง	สพม.42	3	2,868	89	160
	สพป.อน.2	32	5,014	363	322
	สช.	2	2,637	71	94
บ้านไร่	สพม.42	5	2,648	85	181
	สพป.อน.2	52	6,668	498	528
	สช.	4	786	34	34
	สกอ.	1	526	-	32
ลานสัก	สพม.42	2	999	34	66
	สพป.อน.2	31	5,820	291	398
	สช.	1	32	3	4
ห้วยคต	สพม.42	2	517	21	49
	สพป.อน.2	13	1,611	116	127
รวม		250	50,102	2,631	3,589

4.4.2 การสาธารณสุข

จังหวัดอุทัยธานี มีจำนวนสถานพยาบาล ในปี พ.ศ.2558 ทั้งหมด 205 แห่ง โดยแบ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐ 8 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 94 แห่ง สถานีอนามัย 1 แห่ง และคลินิกทุกประเภท 102 แห่ง และมีจำนวนเตียงทั้งหมด 720 เตียง

จำนวนเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของจังหวัดอุทัยธานี พ.ศ.2559 (ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2559) มีจำนวนแพทย์ 67 คน แพทย์เฉพาะทาง 44 คน ทันตแพทย์ 34 คน เภสัชกร 46 คน และพยาบาล 675 คน โดยอำเภอเมืองอุทัยธานี มีจำนวนแพทย์ แพทย์เฉพาะทาง ทันตแพทย์

เกสัชกร และพยาบาลมากที่สุด และมีอัตราแพทย์ต่อประชากร 1 : 2,981 ทันตแพทย์ต่อประชากร 1 : 9,732 เกสัชกรต่อประชากร 1 : 7,194 และพยาบาลต่อประชากร 1 : 490

จำนวนและอัตราป่วยของผู้ป่วยนอก ตามกลุ่มสาเหตุการป่วย 10 อันดับแรก ปี พ.ศ. 2556 - 2558 พบว่า สาเหตุการป่วยตามกลุ่มโรคในแต่ละปีไม่แตกต่างกัน โดยในปี 2558 มีโรคระบบย่อยอาหาร รวมโรคในช่องปาก

มีจำนวนผู้ป่วยนอกมากที่สุด 135,069 คน รองลงมาคือ โรคระบบกล้ามเนื้อ รวมโครงร่างและเนื้อเยื่อเสริม 117,674 คน และโรคระบบหายใจ โรคระบบไหลเวียนเลือด ตามลำดับ

จำนวนและอัตราป่วยของผู้ป่วยในตามสาเหตุการป่วย 10 อันดับแรก ปี พ.ศ.2556 - 2558 พบว่า ความผิดปกติเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อเอนโดไครนและการและเมตาบอลิซึมอื่นๆ มีจำนวนผู้ป่วยในมากที่สุด 11,427 คน รองลงมา คือ โรคความดันโลหิตสูง 9,465 คน และโรคระบบกล้ามเนื้อโรคเบาหวานตามลำดับ

จำนวนการตาย จำแนกตามสาเหตุการตาย และเพศ ของจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปี 2556 - 2558 จากมรณะบัตร พบว่าสาเหตุการตายที่มากที่สุด คือ มะเร็งทุกชนิด 328 คน รองลงมา คือ โรคปอดบวม ปอดอักเสบ 289 คน และโรคหลอดเลือดสมอง โรคหัวใจขาดเลือด ตามลำดับ ซึ่งจำนวนและอัตราการตายส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

จำนวนและอัตราการตายต่อประชากรแสนคนจำแนกตามสาเหตุการตายและเพศ จังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2556 - 2558

สาเหตุการตาย	2556		2557		2558	
	จำนวน	อัตรา	จำนวน	อัตรา	จำนวน	อัตรา
รวม	1,334	406.66	1,321	401.61	1,431	434.25
1. มะเร็งทุกชนิด	327	99.68	304	92.42	328	99.53
2. โรคปอดบวม ปอดอักเสบ	170	51.82	229	69.62	289	87.70
3. โรคหลอดเลือดสมอง	203	61.88	185	56.24	224	67.97
4. โรคหัวใจขาดเลือด	127	38.72	119	36.18	133	40.36
5. ติดเชื้อ / โลหิตเป็นพิษ	93	28.35	115	34.96	125	37.93
6. สาเหตุจากภายนอกอื่นๆ ที่ทำให้ป่วยหรือตาย	112	34.14	89	27.06	106	32.17
7. โรคไต	68	20.73	75	22.80	76	23.06
8. อุบัติเหตุจราจร	96	29.27	97	29.49	48	14.57
9. โรคความดันโลหิตสูง	48	14.63	44	13.38	54	16.39
10. โรคตับ	90	27.44	64	19.46	48	14.57

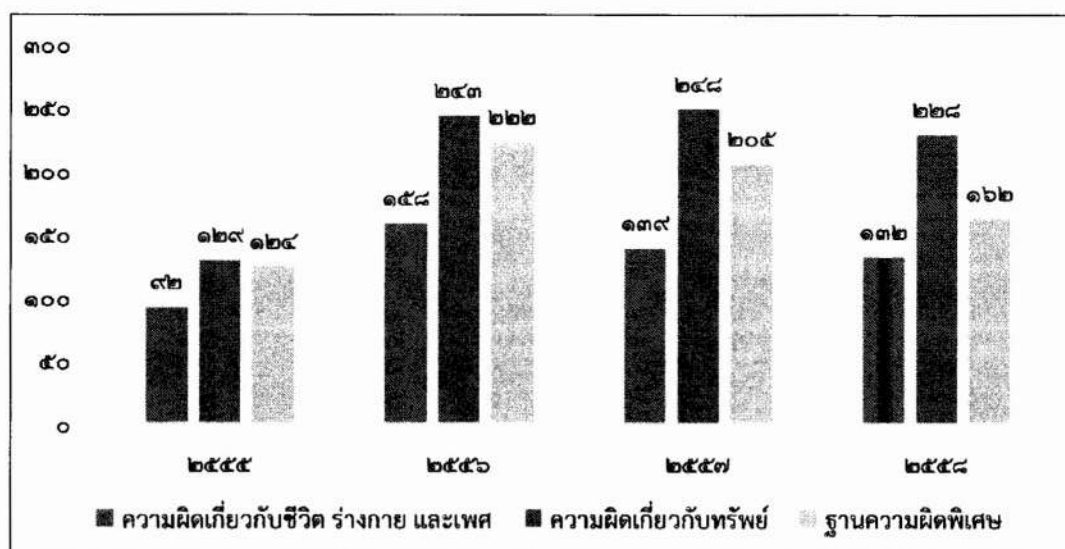
4.4.3 อาชญากรรม

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจังหวัดอุทัยธานีมีสถานภาพอาชญากรรมในหลายด้าน แต่อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับหน่วยภาคใหญ่ การวิเคราะห์ความมั่นคงจะเป็นการนับสถิติตามฐานความผิดในคดีอาญา ซึ่งถือได้ว่าเป็นหนึ่งในเรื่องที่จังหวัดอุทัยธานีให้ความสำคัญมาโดยตลอด เพื่อหาทางป้องกันไม่ให้เกิดคดีหรือเพื่อป้องกันให้เกิดเหตุการณ์ความผิดที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาน้อยที่สุด

การวิเคราะห์แบบเป็นเนื้อหากลุ่มคดี 4 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ 1) คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ 2) คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน 3) ฐานความผิดพิเศษ และ 4) คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย พิจารณาการรับแจ้งคดีอาญา 3 กลุ่ม ได้แก่ คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน และฐานความผิดพิเศษ ย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2558 พบว่าคดีอาญาส่วนใหญ่ของจังหวัดอุทัยธานี เป็นคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

การรับแจ้ง คดีอาญา 3 กลุ่ม ระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2558

(คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ/คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน/
ฐานความผิดพิเศษ)



4.4.4 ยาเสพติด

การป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในจังหวัดอุทัยธานีที่ผ่านมานั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีได้ดำเนินการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลมาโดยตลอด ด้วยวิธีการส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานของรัฐภายในจังหวัดในการดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติด เช่น อุดหนุนงบประมาณในการดำเนินให้กับศูนย์อำนวยการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดจังหวัดอุทัยธานี กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุทัยธานี ร่วมกับสถาบันการศึกษามัธยมศึกษาและอาชีวศึกษาใน

จังหวัดอุทัยธานี ป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดโดยการตรวจปัสสาวะนักเรียนนักศึกษาเพื่อหาสารเมทแอมเฟตามีนและกัญชา และร่วมกับเรือนจำจังหวัดอุทัยธานี ตรวจปัสสาวะผู้ต้องขังเพื่อหาสารเมทแอมเฟตามีน นอกจากนี้ ยังมีการตรวจปัสสาวะเพื่อหาสารเมทแอมเฟตามีนในกลุ่มข้าราชการและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีเป็นประจำทุกปี เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดในองค์กรอีกเช่นกัน สำหรับในกลุ่มประชาชนทั่วไป หากมีการแพร่ระบาดรุนแรงมากขึ้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีอาจใช้วิธีการ Re - x ray กลับมาใช้เหมือนที่เคยใช้ได้ผลในอดีตที่ผ่านมา

4.4.5 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาสองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ภายใต้มาตรา 17 (27) การส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาสมาโดยตลอด และได้กำหนดแนวนโยบายทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ดังนี้

กลุ่มผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส (ผู้พิการ)

การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่ผ่านมานั้น ได้ส่งเสริมการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับองค์กรผู้สูงอายุ โดยเฉพาะสาขาสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ ประจำจังหวัดอุทัยธานีซึ่งมี จำนวน 84 ชมรม ใน 8 อำเภอ มีสมาชิก จำนวน 15,733 คน จะจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการให้กับแกนนำผู้สูงอายุ เพื่อหารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนชราในจังหวัดอุทัยธานีที่เหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปัญหาการถูกทอดทิ้งสำหรับผู้สูงอายุที่บุตรหลานไปทำงานในต่างพื้นที่ โดยให้ผู้สูงอายุดูแลซึ่งกันและกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน เพื่อลดปัญหาสุขภาพจิตให้กับประชาชนในกลุ่มคนวัยชรา นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในวันผู้สูงอายุเป็นประจำทุกปี สำหรับในงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2559 ได้สนับสนุนให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ผ่านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดอุทัยธานี ให้ผลิตบุคคลากรอบรมผู้ช่วยเหลือดูแลผู้พิการและผู้สูงอายุ (Care Giver) ที่ติดบ้าน ติดเตียงครบครอบคลุมทุกพื้นที่ทุกตำบลในจังหวัดอุทัยธานี จำนวน 342 คน เพื่อรองรับการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว (Long term care) ที่จะดำเนินการร่วมกันระหว่างสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 3 นครสวรรค์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัดอุทัยธานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี และองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุได้ร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 3 นครสวรรค์ จัดตั้งกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดอุทัยธานี เพื่อสนับสนุนการพัฒนากระบวนการหน่วยบริการสาธารณสุขให้ผู้พิการและผู้สูงอายุที่อยู่ในระยะจำเป็นต้องฟื้นฟูสมรรถภาพ สามารถเข้าถึงการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพและกายอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่จำเป็นครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกคนและทุกพื้นที่ในจังหวัด พร้อมทั้งส่งเสริมการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับองค์กรผู้สูงอายุ และองค์กรผู้พิการคู่ขนานไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตไปพร้อม ๆ กัน

กลุ่มสตรี

ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ได้ส่งเสริมสนับสนุนสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มองค์กรสตรี คือ คณะกรรมการพัฒนาสตรีจังหวัดอุทัยธานี (กพสจ.อน.) ในการพัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำให้กับกลุ่มสตรี รวมทั้งการประกอบอาชีพ ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทุกหมู่บ้าน ทุกตำบล และทุกอำเภอ ซึ่งส่งผลให้กลุ่มสตรีของจังหวัดอุทัยธานีมีความเข้มแข็งมากขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ ได้ดำเนินการโดยการอุดหนุนงบประมาณที่คณะกรรมการพัฒนาสตรีจังหวัดอุทัยธานี (กพสจ.อน.) ได้เสนอขอรับการสนับสนุนในทุก ๆ ปี

กลุ่มเด็ก

ที่ผ่านมา นั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ยังขาดการสนับสนุนประชากรกลุ่มนี้ เนื่องจากมีหน่วยงานที่รองรับและดำเนินการภายใต้กฎหมายอยู่แล้ว คือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แต่อย่างไรก็ตาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ก็ยังเล็งเห็นความสำคัญของประชากรกลุ่มนี้ ซึ่งเป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติในอนาคต ปัจจุบันจึงได้ริเริ่มดำเนินการร่วมกับคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) จัดทำโครงการพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วมภายใต้สามภาคส่วน คือ ภาครัฐ ภาคประชาสังคม และภาควิชาการ ขับเคลื่อนกำหนดข้อเสนอแนะนโยบายพัฒนาเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วม ด้านเด็กและเยาวชน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป

4.5 ระบบบริการพื้นฐาน

4.5.1 การคมนาคมขนส่ง

จังหวัดอุทัยธานีมีการคมนาคมและขนส่ง ระหว่างอำเภอและจังหวัดต่าง ๆ ได้ 2 ทาง คือ ทางบกและทางน้ำ ดังนี้

ทางบก

การคมนาคมทางบกเป็นที่นิยมของประชากรส่วนใหญ่ เนื่องจากมีเส้นทางรถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอและจังหวัดต่าง ๆ ที่ใกล้เคียง จังหวัดอุทัยธานี อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินสายเอเชีย 222 กิโลเมตร ซึ่งการคมนาคมขนส่งที่ใช้ติดต่อระหว่างจังหวัดหรือภายใน สามารถใช้โดยทางรถยนต์ทางเดียว โครงข่ายถนนปัจจุบันมีทางหลวงจังหวัดและทางหลวงชนบท เส้นทางสำคัญๆ สรุปได้ ดังนี้

ทางหลวงหมายเลข	เชื่อมโยงระหว่าง	ระยะทาง (กม.)
333	อุทัยธานี-ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1	15.6
1090	อุทัยธานี-อ.ลานสัก	57.7
3011	อุทัยธานี-อ.บ้านไร่	78.7

ทางหลวงหมายเลข	เชื่อมโยงระหว่าง	ระยะทาง (กม.)
3221	อุทัยธานี-อ.ทัพทัน	15.9
3220	อุทัยธานี-อ.โกรกพระ จ.นครสวรรค์	18.0
3265	อุทัยธานี-อ.มโนรมย์ จ.ชัยนาท	12.2
3183	อุทัยธานี-อ.วัดสิงห์ จ.ชัยนาท	19.5
3319	อ.ทัพทันอุทัยธานี-อ.โกรกพระ จ.นครสวรรค์	17.9
3013	อ.ทัพทันอุทัยธานี - อ.ลาดยาว จ.นครสวรรค์	45.6
3211	อ.บ้านไร่อุทัยธานี-อ.หันคา จ.ชัยนาท	55.2
3230	อ.บ้านไร่อุทัยธานี-อ.ด่านช้าง จ.สุพรรณบุรี	13.3
3282	อ.บ้านไร่อุทัยธานี-อ.ลานสัก	55.2
3456	อ.ลานสักอุทัยธานี-อ.สว่างอารมณ์ จ.อุทัยธานี	34

ทางน้ำ

มีแม่น้ำสามารถใช้สัญจรติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ ได้ คือ แม่น้ำสะแกกรังไหลผ่านตัวจังหวัดไปบรรจบแม่น้ำเจ้าพระยาที่อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท แต่ไม่เป็นที่นิยมของประชากรมากนัก เนื่องจากฤดูแล้งลำน้ำจะมีน้ำน้อยหรือบางช่วงก็แห้งทำให้ไม่สามารถเดินทางได้

4.5.2 การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุทัยธานี มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในจังหวัดอุทัยธานี สถิติผู้ใช้ไฟฟ้า และการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าของจังหวัดอุทัยธานี ในปี พ.ศ. 2559 มีการใช้พลังงานไฟฟ้าอยู่ที่ 277,597,508 KWh ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในบ้านอยู่อาศัยมีการใช้พลังงานมากที่สุดอยู่ที่ 157,759,971 KWh หรือ คิดเป็นร้อยละ 56.83 ของการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมด รองลงมา คือ ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในกิจการขนาดเล็ก โดยมีปริมาณการใช้อยู่ที่ 49,847,175 KWh คิดเป็นร้อยละ 17.96 ของการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมด ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในกิจการขนาดกลาง โดยมีปริมาณการใช้อยู่ที่ 38,095,321 KWh คิดเป็นร้อยละ 13.72 ของการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมด ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในกิจการขนาดใหญ่ โดยมีปริมาณการใช้อยู่ที่ 24,454,771 KWh คิดเป็นร้อยละ 8.81 ของการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมด และปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าอื่น ๆ โดยมีปริมาณการใช้ อยู่ที่ 7,440,270 KWh คิดเป็นร้อยละ 2.68 ของการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมด และในปี พ.ศ. 2559 จังหวัดใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากปี 2558 อยู่ที่ร้อยละ 5.68

สถิติผู้ใช้ไฟฟ้าและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามประเภทผู้ใช้ จังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2556 – 2559

ประเภทผู้ใช้	2556	2557	2558	2559
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	97,571	99,935	102,245	104,268
พลังงานไฟฟ้าที่จำหน่ายและใช้ (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	251,110,569	251,816,418	262,684,660	277,597,508
บ้านอยู่อาศัย	139,164,304	143,809,132	150,543,664	157,759,971
กิจการขนาดเล็ก	39,443,837	41,900,631	44,831,787	49,849,175
กิจการขนาดกลาง	38,269,333	34,305,150	34,866,280	38,095,321
กิจการขนาดใหญ่	22,622,234	22,661,870	24,200,654	24,454,771
อื่นๆ	11,610,861	9,139,635	8,242,275	7,440,270

4.5.3 การประปา

จังหวัดอุทัยธานีมีสำนักงานผลิตประปาขนาดใหญ่ 1 แห่ง คือ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอุทัยธานี จากสถิติผู้ใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาคของจังหวัดอุทัยธานี ในปี 2558 มีการใช้น้ำประปาที่เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับปี 2557 โดยมีผู้ใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นจำนวน 391 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.69 นอกจากนี้ยังมีระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประปาหมู่บ้าน ตั้งอยู่ในทุกพื้นที่ของหมู่บ้านและตำบลอีกด้วย

สถิติผู้ใช้น้ำ ปริมาณการผลิต และการจำหน่ายของการประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ปีงบประมาณ 2555 – 2559

รายการ	2555	2556	2557	2558	2559
ผู้ใช้น้ำ (ราย)	7,776	8,067	8,343	8,734	9,237
ปริมาณน้ำผลิตจริง (ลูกบาศก์เมตร)	2,033,961	2,147,295	2,172,366	2,311,165	2,500,000
ปริมาณน้ำขาย (ลูกบาศก์เมตร)	1,663,417	1,753,375	1,770,292	1,867,996	2,000,000

4.5.4 โทรศัพท์

การติดต่อสื่อสารในจังหวัดอุทัยธานี มีความสะดวกมากขึ้น โดยมีชุมสายโทรศัพท์และเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ไร้สาย ระบบ GSM , DTAC , และ TRUE ครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ พบข้อจำกัดในบางพื้นที่ของอำเภอบ้านไร่และอำเภอลานสัก จะไม่สามารถติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ไร้สายได้

4.5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง

จังหวัดอุทัยธานี มีที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 10 แห่ง คือ ที่ทำการไปรษณีย์อุทัยธานี ที่ทำการไปรษณีย์ทัพทัน ที่ทำการไปรษณีย์บ้านไร่ ที่ทำการไปรษณีย์เมืองการุ้ง ที่ทำการไปรษณีย์ลานสัก ที่ทำการไปรษณีย์สว่างอารมณ์ ที่ทำการไปรษณีย์หนองขาหย่าง ที่ทำการไปรษณีย์หนองฉาง ที่ทำการไปรษณีย์ห้วยคต และที่ทำการไปรษณีย์เขาบางแกรก นอกจากนี้ยังมีบริษัทขนส่งเอกชนอีกหลายแห่งกระจายอยู่ตามอำเภอต่าง ๆ เช่น บริษัท SCG EXPRESS บริษัท FLASH EXPRESS และบริษัท CERRY EXPRESS

4.6 ระบบเศรษฐกิจ

4.6.1 การเกษตร

สภาพการทำการเกษตรแบ่งเป็น 2 เขต ตามลักษณะการชลประทานโดยเขตชลประทานส่วนใหญ่ทำนาเป็นหลักและมีการปลูกไม้ผลพืชผักและพืชไร่อายุสั้นเป็นบางพื้นที่ ได้แก่ เขตอำเภอเมืองอุทัยธานี อำเภอหนองฉาง อำเภอทัพทัน อำเภอหนองขาหย่าง อำเภอสว่างอารมณ์ อำเภอลานสัก ส่วนนอกเขตชลประทานพื้นที่ส่วนใหญ่ทำนาและปลูกพืชไร่โดยอาศัยน้ำฝน ได้แก่ ในเขตอำเภอบ้านไร่ อำเภอห้วยคต และอำเภอทัพทัน และบางส่วนของอำเภอลานสัก อำเภอสว่างอารมณ์ อำเภอหนองขาหย่าง และอำเภอห้วยคต ผลผลิตทางการเกษตร ที่สำคัญของจังหวัด ได้แก่ ข้าว อ้อย มันสำปะหลัง ยางพารา ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ และสับปะรดโรงงาน

พืชเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดอุทัยธานี ปีเพาะปลูก 2559/2560

รายการ	ปีเพาะปลูก 2559/2560		
	เนื้อที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตรวม (ตัน)	ผลผลิตต่อไร่ (กก.)
ข้าวนาปี	465,390	304,371	694.66
ข้าวนาปรัง	174,339	120,362	699.84
อ้อยโรงงาน	423,732	2,857,421	9,908.67
มันสำปะหลัง	387,720	753,554	3,653
ยางพารา	32,129	3,450	175
ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	124,006	110,907	925.98
สับปะรดโรงงาน	23,716	40,009	4,572.51

พืชเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดอุทัยธานี ปีเพาะปลูก 2560/2561 (ต่อ)

รายการ	ปีเพาะปลูก 2559/2560		
	เนื้อที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตรวม (ตัน)	ผลผลิตต่อไร่ (กก.)
ข้าวนาปี	531,784	374,987	715.58
ข้าวนาปรัง	90,722	37,905	725.99
อ้อยโรงงาน	398,755	2,906,368	10,152.29
มันสำปะหลัง	241,308	492,056	3,626
ยางพารา	33,169	3,652	191
ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	101,970	86,393	972.36
สับปะรดโรงงาน	24,692	95,162	4,694.99

สินค้าเกษตรหลัก 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้าว อ้อย และมันสำปะหลัง

ข้าว จังหวัดอุทัยธานีมีเนื้อที่ปลูกข้าวมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยข้าวนาปีมีเนื้อที่ปลูกมากที่สุดที่อำเภอทัพทัน และข้าวนาปรังอยู่ที่อำเภอหนองฉาง ช่วงปี 2558 - 2560 ถือว่าให้ผลผลิตอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังคงอยู่ในระยะปีอุทธรณ์ราคาข้าวตกต่ำ เนื่องจากการแข่งขันของผู้ผลิตในแต่ละพื้นที่ การกดราคาจากโรงสี ในช่วงที่ผลผลิตข้าวออกมามาก รวมถึงกำลังการผลิตที่เพิ่มขึ้นของประเทศผู้ผลิตและส่งออกข้าวรายใหญ่ของโลกอย่าง เวียดนาม อินเดีย ปากีสถาน ทั้งนี้ข้าวยังคงเป็นสินค้าที่มีโอกาสของราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ จากคำสั่งซื้อของตลาดข้าวต่างประเทศอย่างประเทศอิหร่าน กลุ่มประเทศในตะวันออกกลางที่มีการกลับมาซื้อข้าวไทยอีกครั้ง ดังนั้น การปรับเพิ่มราคารับซื้อข้าวภายในประเทศ จึงมีแนวโน้มที่มากขึ้นตามความต้องการของตลาดในต่างประเทศ จังหวัดอุทัยธานี ผลิตทั้งข้าวนาปีและข้าวนาปรัง จากข้อมูลพบว่า ข้าวนาปีมีผลผลิตเฉลี่ยค่อนข้างคงที่อยู่ระหว่าง 650 - 700 กก./ไร่ ซึ่งในปี 2558 และ ปี 2559 มีผลผลิตเฉลี่ยต่ำกว่าปี 2560 เนื่องจากเกิดภาวะแห้งแล้ง ในขณะที่ ปี 2560 มีปริมาณน้ำเพียงพอ (น้ำฝน) ต่อการเพาะปลูก ส่วนข้าวนาปรังผลผลิตเฉลี่ยแปรผันตามปัจจัยและสภาพแวดล้อม โดยในปี 2558 มีผลผลิตเฉลี่ยต่ำกว่าปี 2559 และ 2560 อย่างไรก็ตาม ราคาข้าวนาปีและข้าวนาปรังที่เกษตรกรขายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ปี 2558 - 2560 ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าอยู่ระหว่าง 6 - 7 บาท เนื่องจากลานตาก และ/หรือ โรงสีเป็นผู้กำหนดราคารับซื้อ

อ้อย มีเนื้อที่ปลูกมากเป็นอันดับสอง โดยมีเนื้อที่ปลูกมากที่สุดที่อำเภอบ้านไร่ อำเภอห้วยคต และอำเภอลานสัก ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม มีจำนวนพื้นที่เก็บเกี่ยวให้ผลผลิตมีแนวโน้มลดลง ในขณะที่ผลผลิตเฉลี่ยมีแนวโน้มสูงขึ้นอยู่ที่ประมาณ 10,000 กก./ไร่ และราคาเฉลี่ยปี

2559 สูงกว่าปี 2558 และ ปี 2560 ทั้งนี้ ราคาขึ้นอยู่กับความต้องการของตลาดและคุณภาพของผลผลิต

มันสำปะหลัง มีเนื้อที่ปลูกมากเป็นอันดับที่สาม โดยมีเนื้อที่ปลูกมากที่สุดที่อำเภอบ้านไร่ อำเภอลานสัก และอำเภอสว่างอารมณ์ ตามลำดับ ในขณะที่ผลผลิตเฉลี่ยในภาพรวมของจังหวัดอุทัยธานี ปี 2558 - ปี 2560 ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ราคามันสำปะหลังไม่คงที่ โดยมีราคาเฉลี่ยปี 2558 และ 2560 สูงกว่าปี 2559 ทั้งนี้ ในปี 2559 ได้รับผลกระทบจากการลดการนำเข้าของจีน เนื่องจากจีนอนุญาตให้ใช้ข้าวโพดในประเทศเพื่อผลิตแอลกอฮอล์ทดแทนมันสำปะหลังที่นำเข้าจากไทย (กว่าร้อยละ 45 ของผลผลิตมันสดทั้งปีของไทยส่งออกไปจีน) ในขณะที่จังหวัดอุทัยธานีมีอัตราการผลิตที่เพิ่มขึ้น

สินค้าเกษตรรอง เนื้อที่เพาะปลูกและราคาผลผลิตเฉลี่ย มีความผันผวนและมีความเสี่ยงสูง ได้แก่ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ และสับปะรดโรงงาน

ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ช่วงปีการผลิต 2558-2560 เนื้อที่เพาะปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ รุ่น 1 มากกว่ารุ่น 2 โดยอำเภอที่มีเนื้อที่ปลูกมากที่สุดคือ อำเภอบ้านไร่ (ข้าวโพดรุ่น 1) และอำเภอหนองฉาง (ข้าวโพดรุ่น 2) หากพิจารณาผลผลิตเฉลี่ย พบว่า ข้าวโพดรุ่น 1 มีปริมาณมากกว่ารุ่น 2 ในปี 2558 และ ปี 2559 แต่ไม่มีความแตกต่างกันในปี 2560 ทั้งนี้ ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ได้รับผลกระทบจากการนำเข้าวัตถุดิบอื่นเพื่อใช้ในการผลิตอาหารสัตว์ ดังนั้น ราคาจึงขึ้นลงตามกลไกตลาด หรือตามอุปสงค์ อุปทาน นอกจากนี้ การปลูกข้าวโพดส่วนใหญ่ปลูกในฤดูฝนทำให้ผลผลิตที่ออกมามักมีปัญหาด้านคุณภาพ เกิดเชื้อรา เนื่องจากความชื้นสูงส่งผลให้ราคาคงต่ำ และทำให้ผู้ซื้อกดราคาให้ต่ำลง ในขณะที่ผลผลิตออกน้อยในช่วงฤดูแล้ง แต่ราคาดีกว่าช่วงฤดูฝนเนื่องจากไม่ค่อยมีปัญหาด้านคุณภาพ ดังนั้น ควรส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกข้าวโพดหลังฤดูทำนา (ในช่วงฤดูแล้ง) จะทำให้ได้ราคาดีกว่าช่วงฤดูฝน

สับปะรดโรงงาน (ขาดข้อมูล ปี พ.ศ. 2559) จากข้อมูล โดยมีเนื้อที่ปลูกมากที่สุดอยู่ที่อำเภอบ้านไร่ และอำเภอห้วยคต ตามลำดับ เนื้อที่เก็บเกี่ยว/ให้ผลผลิต ผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ และราคาขายของสับปะรดโรงงานในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 13,784 ไร่ (ผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ 4,775 ก.ก./ไร่ , ราคาขาย 9.3 บาท/ก.ก.) ในขณะที่ในปี พ.ศ. 2560 มีเนื้อที่เก็บเกี่ยวเพิ่มขึ้น เป็นจำนวน 20,269 ไร่ (ผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ 4,695 ก.ก./ไร่ , ราคาขาย 3.72 บาท/ก.ก.) ซึ่งจะเห็นว่าเนื้อที่การปลูกสับปะรดโรงงานเพิ่มมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2560 ทำให้สับปะรดออกมาล้นตลาดส่งผลให้ราคาคงต่ำ ทั้งนี้ ควรมีการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เห็นแนวโน้มสถานการณ์ของสับปะรดอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริงราคาสินค้าเกษตรมีมูลค่าเพิ่มไม่มากนัก ราคาสินค้าขึ้นอยู่กับความต้องการของตลาดต่างประเทศเป็นหลัก ราคาจึงขึ้นลงตามกลไกตลาด ดังนั้น หากต้องการให้ราคามีแนวโน้มที่ดีขึ้น จำเป็นต้องมีการลดต้นทุนการผลิต การปรับลดและปรับเปลี่ยนการเพาะปลูกพืชให้

เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ฤดูกาล และความต้องการของตลาด การปรับปรุงกระบวนการผลิตสินค้าเกษตรที่ลดการใช้สารเคมี พัฒนาพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ประมง และปัจจัยการผลิตที่ส่งเสริมสินค้าเกษตรปลอดภัย จัดหา/พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การเพิ่มปริมาณการใช้ในประเทศและส่งออกที่เป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่มีมูลค่าสูงขึ้น การแปรรูปสินค้าเกษตรให้มีความหลากหลาย ภาคเกษตรจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างสินค้าเกษตรอย่างจริงจังต่อเนื่อง และให้สอดคล้องกับห่วงโซ่คุณค่า (value chain) ผลักดันให้มีการพัฒนาอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิตมากขึ้น ปรับลดการใช้สารเคมี เพิ่มพลังและสร้างความเข้มแข็ง การรวมกลุ่ม รวมถึงการน้อมนำศาสตร์พระราชาปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และเกษตรทฤษฎีใหม่ ที่สามารถสร้างความมั่นคงทางรายได้มากกว่าการพึ่งพาการเกษตรเชิงเดี่ยวเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีความเสี่ยงสูงจากความผันผวนเรื่องตลาดและราคาสินค้าเกษตร นอกจากนี้ ฐานข้อมูลของพืชแต่ละชนิด ข้อมูลต้นทุนการผลิต กำไร ขาดทุน ตลาดการผลิต ความต้องการของตลาด การคาดการณ์สถานการณ์พืชหลักและพืชรอง การปลูกพืชให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่และสภาพอากาศ จะช่วยให้สามารถวางแผนการผลิตได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการเกษตร (เกษตรอินทรีย์/เกษตรปลอดภัย)

การเตรียมความพร้อมการจัดทำฐานข้อมูลของจังหวัดในเรื่อง ข้าวอินทรีย์ จังหวัดอุทัยธานีขึ้นโดยการสำรวจพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัด ในปี พ.ศ. 2559 มีข้อมูลดังนี้

มีพื้นที่ปลูกทั้งสิ้น 4,545 ไร่ มีเกษตรกรรวมทั้งสิ้น 273 ราย

มีผลผลิตเฉลี่ย 400 กิโลกรัม/ไร่

มีปริมาณผลผลิตรวมข้าวเปลือก 1,800 ตัน/ปี

ข้าวสารรวม 1,080 ตัน/ปี

มีชนิดข้าวที่ปลูก 5 ชนิด ได้แก่ ข้าวไรซ์เบอร์รี่ ข้าวมะลิ 105 ข้าวมะลิแดง ข้าวหอมนิล และข้าวสินเหล็ก

มีสัดส่วนการจัดจำหน่ายในตลาดของจังหวัด ร้อยละ 40 นอกจังหวัดอุทัยธานี ร้อยละ 60 แหล่งผลิตอยู่บนพื้นที่ 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอหนองฉาง อำเภอทัพทัน อำเภอสว่างอารมณ์ และอำเภอลานสัก

การส่งเสริมการทำเกษตรอินทรีย์ มีการพัฒนาการสร้างกลุ่มเครือข่ายผู้ปลูกข้าวอินทรีย์ภายในจังหวัดให้เป็นเอกภาพและเกิดความเข้มแข็ง ปี พ.ศ. 2559 สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดร่วมกับ สำนักงานเกษตรจังหวัด รวมเอากลุ่มวิสาหกิจที่ปลูกข้าวอินทรีย์ 14 กลุ่มย่อยที่กระจายอยู่ในพื้นที่ 6 รวมเป็นกลุ่มเดียวภายใต้ “กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนเกษตรกรรมยั่งยืน จังหวัดอุทัยธานี”

การรับรองมาตรฐาน จังหวัดอุทัยธานีได้รับมาตรฐานอินทรีย์ไทยแลนด์ ของกรมการ
ข้าว ดังนี้

ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 30 ราย 658 ไร่

ปี พ.ศ. 2559 จำนวน 34 ราย 943 ไร่

ปี พ.ศ. 2560 จำนวน 107 ราย 887.25 ไร่

ปี พ.ศ. 2561 จำนวน 55 ราย 778 ไร่

รวมทั้งสิ้น 226 ราย 3,266.25 ไร่

จังหวัดอุทัยธานีมีข้อได้เปรียบด้านทรัพยากรธรรมชาติ ความหลากหลายทางชีวภาพ ประกอบกับกระแสรักสุขภาพ ผู้คนจึงหันมาทานอาหารปลอดภัยมากขึ้น ส่งผลให้เป็นที่ต้องการของ ตลาด/ผู้บริโภคจำนวนมาก แต่มีสินค้า/อาหารปลอดภัยไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงเป็นโอกาสที่สามารถพัฒนาเกษตรอินทรีย์/ปลอดภัย นอกจากนี้ จังหวัดอุทัยธานีมีความพร้อมด้านเกษตรอินทรีย์ และปัจจัยด้านการตลาดที่ราคาจำหน่ายข้าวอินทรีย์สูงกว่าข้าวทั่วไป จึงดึงดูดให้เกษตรกรมีความ สนใจเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีเป้าหมายการเพิ่มพื้นที่ปลูกข้าวอินทรีย์ และส่งเสริมให้ผ่านการรับรองตาม มาตรฐานอินทรีย์ไทยแลนด์ และอินทรีย์นานาชาติเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี นอกเหนือจากข้าวอินทรีย์ ทิศทางการพัฒนาที่สำคัญของจังหวัดอุทัยธานี ควรส่งเสริมเกษตรปลอดภัยด้านอื่น เพื่อเพิ่มความ หลากหลายในชนิดสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น อาทิ เช่น พืชสมุนไพร พืชผัก ผลไม้ปลอดภัย หรืออินทรีย์ หรือการรับรองมาตรฐานแบบ PGS (Participatory Guarantee Systems) เพื่อเพิ่มโอกาสให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงมาตรฐานด้านเกษตรปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ทิศทางการพัฒนา ด้านเกษตรปลอดภัย ควรพัฒนาและส่งเสริมควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว ทั้งท่องเที่ยวเชิงเกษตรและสุขภาพ เพิ่มพลังและสร้างความเข้มแข็งการรวมกลุ่มเกษตรกรเพื่อเพิ่ม อำนาจในการต่อรองในตลาดสินค้าเกษตร และพัฒนาให้สอดคล้องกับห่วงโซ่คุณค่า (value chain) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ เกษตรปลอดภัย สังคมอุทัยสาสุข”

4.6.2 การประมง

จังหวัดอุทัยธานี มีการเลี้ยงปลากระชังในลำน้ำสะแกกรัง โดยเฉพาะปลาแรดที่มีรสชาติ อร่อย ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ของจังหวัด รวมทั้ง ปลานิล ปลาตะเพียน ปลาสวาย และปลาหับทิม เป็นต้น จากตารางแสดงจำนวนสัตว์น้ำที่จับได้ แยกตามชนิดสัตว์น้ำ ของจังหวัด อุทัยธานี พ.ศ. 2555-2560 พบว่า ปี พ.ศ. 2560 ปลานิลมีปริมาณที่จับได้มากที่สุดคือ 381.01 ตัน ปลาชุกมีปริมาณที่จับได้ 96.64 ตัน และปลาแรดมีปริมาณที่จับได้ 215.44 ตัน ตามลำดับ และยัง พบว่าปลาชุกและปลาแรดมีแนวโน้มปริมาณที่จับได้เพิ่มขึ้น ส่วนปลานิลกลับมีแนวโน้มปริมาณที่จับ ได้ลดลง นอกจากนี้ อำเภอที่มีการเลี้ยงปลามากสุด คือ อำเภอเมืองอุทัยธานี

ปี	รวม	ปลา ซ่อน	ปลา ดุก	ปลา สวาย	ปลา ตะเพียน	ปลา นิล	ปลา แรด	ปลา ทับทิม	ปลา สลิด	อื่น ๆ
2555	2,128.2	86.50	258.00	459.00	192.45	801.50	135.00	116.00	76.00	57.74
2556	2,690.5	99.46	330.10	379.60	527.82	921.73	155.24	129.70	87.39	59.49
2557	2,348.9	89.51	221.33	341.65	474.94	829.58	139.73	120.07	78.66	53.52
2558	2,305.4	88.52	199.16	338.18	470.25	821.37	138.29	118.83	77.84	52.94
2559	2,340.0	92.30	201.97	343.05	479.82	830.64	139.81	119.47	78.33	54.14
2560	1,333.2	16.29	296.64	165.08	74.79	381.01	215.44	177.67	3.77	2.5

การเลี้ยงปลาแรดเชิงการค้าในอำเภอเมือง ฯ มีอยู่ 5 กลุ่มซึ่งเข้มแข็งมาก เลี้ยงกันมานานตั้งแต่บรรพบุรุษอยู่ในเรือนแพ ปลาแรดจะถูกเลี้ยงแบบธรรมชาติในแม่น้ำสะแกกรัง อาหารที่ให้ เป็นข้าวสุก ผักและผลไม้ หลังจากปลาแรดมีอายุ 1 ปี 8 เดือน หรือ 2 ปี จะถูกจับ เนื้อปลานี้ก็จะเหลือเอง แน่น หวาน อร่อย ด้วยคุณสมบัติดังกล่าว ปลาแรดลุ่มน้ำสะแกกรังจะได้รับการรับรองเป็น GI ซึ่งเป็นสินค้าบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ประจำจังหวัด ปัจจุบันภูมิปัญญาการเลี้ยงปลาแรดถูกถ่ายทอดมายังรุ่นลูกรุ่นหลาน บางแห่งคงใช้วิธีการเลี้ยงปลาแรดในกระชังแพเหมือนเดิม แต่บางแห่งยกแพขึ้นบกก็เปลี่ยนรูปแบบการเลี้ยงบนบ่อแทน นอกจากนี้ยังแนวคิดในการปรับตัวตามปริมาณน้ำสะแกกรัง คือเลี้ยงในบ่อก่อนสักระยะหนึ่งแล้วก็ลงกระชัง แต่อย่างไรก็ดี เกษตรกรมีภูมิปัญญาในการเลี้ยงปลาแรด แต่ยังไม่มีความเข้มแข็งในกระบวนการกลางน้ำ และปลายน้ำ อุปสรรคนี้ อาจมีสาเหตุมาจากการประการแรกคือ โครงการต่าง ๆ ที่สนับสนุนจากจังหวัดไม่ได้มุ่งเน้นให้เกิดการขับเคลื่อนปลาแรดอย่างครบวงจร หรือเป็นระบบจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ และประการที่สอง คือ หน่วยงานต่าง ๆ เช่น ปศุสัตว์ อุตสาหกรรม พาณิชย์ การท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญการแปรรูป และมหาวิทยาลัย เป็นต้น ไม่สามารถเข้ามาบูรณาการให้เกิดการรวมกลุ่มการเลี้ยง การพัฒนาแปรรูปผลิตภัณฑ์ การออกแบบ บรรจุภัณฑ์ การสร้างแบรนด์ และการตลาดทั้งทางออฟไลน์และออนไลน์ รวมถึงการสร้างช่องทางส่งออกผลิตภัณฑ์จากปลาแรด ดังนั้น การวางระบบบริหารจัดการปลาแรดให้ครบวงจร ผสมกับการบูรณาการกับจังหวัด เพื่อจัดสรรงบประมาณให้เกิดโครงการสนับสนุนให้ครบห่วงโซ่คุณค่าจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ น่าจะเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนพัฒนาปลาแรดอย่างเห็นผลในระยะเวลา 5-10 ปี

4.6.3 ปศุสัตว์

จังหวัดอุทัยธานี มีอาชีพการทำเกษตรควบคู่กับการทำปศุสัตว์เป็นส่วนใหญ่ ในหลาย ๆ พื้นที่ฟาร์ม ทั้งขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 – 2559 ปริมาณผลผลิตสัตว์ที่สำคัญของจังหวัดอุทัยธานีลดลงอย่างชัดเจน โดยเฉพาะโค-กระบือ เนื่องจากจังหวัดอุทัยธานีประสบปัญหาภัยธรรมชาติในหลายพื้นที่ ได้แก่ อุทกภัย วาตภัย และภัยแล้ง ทำให้อัตราการผลิตปศุสัตว์ของ

จังหวัดได้รับผลกระทบค่อนข้างมาก โดยเฉพาะการเกิดอุทกภัยในหลายหมู่บ้าน กระจายทั่วในหลายอำเภอของจังหวัดอุทัยธานี นับตั้งแต่ พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ทำให้เกิดความเสียหายกับภาคปศุสัตว์เป็นจำนวนมาก และทำให้สัตว์เสี่ยงต่อการเกิดโรคและการติดต่อของเชื้อโรคได้โดยง่าย ซึ่งจะพบรายงานการแพร่ระบาดของ โรคปากเท้าเปื่อย และโรคคอตีบ คอบวม ในโค-กระบือที่ผ่านมา

อีกเหตุผลหนึ่ง ในการลดลงของโคเนื้อและกระบือ ในช่วง ปี 2558 – ปี 2559 เกิดจากประเทศจีนมีความต้องการโคเนื้อ และกระบือ จากจังหวัดอุทัยธานีเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ดี ในปี พ.ศ. 2560 การผลิตปศุสัตว์ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้มีสาเหตุจากการไม่มีการระบาดของโรคติดต่อ ประเทศจีนลดปริมาณความต้องการโคเนื้อ-กระบือ โครงการส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์ของภาครัฐ และการบริการผสมเทียมของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดอุทัยธานี

ผลผลิตสัตว์ (ตัว) ที่สำคัญของจังหวัดอุทัยธานี พ.ศ.2556 – 2560

ปี	โค	กระบือ	สุกร	แพะ	ห่าน	ไก่	เป็ด
2554	37,326	19,334	34,055	2,863	210	1,711,594	289,124
2555	30,069	20,039	43,881	3,222	614	2,160,643	353,028
2556	20,142	20,037	41,508	4,529	388	1,959,137	313,982
2557	14,244	15,108	34,952	3,775	-	2,604,341	293,636
2558	14,074	15,045	36,952	3,775	-	2,630,217	324,331
2559	10,864	14,346	66,081	4,346	-	2,216,995	191,832
2560	11,974	14,039	65,922	5,626	609	2,700,887	269,979

4.6.4 เศรษฐกิจ

โครงสร้างเศรษฐกิจจังหวัดอุทัยธานี ปี 2559 ขึ้นอยู่กับภาคนอกเกษตร ร้อยละ 66.3 และภาคเกษตรร้อยละ 33.7 โดยสาขาการผลิตที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของจังหวัดอุทัยธานี ประกอบด้วย สาขาเกษตรกรรมฯ ร้อยละ 33.7 สาขาอุตสาหกรรมร้อยละ 18.0 สาขาขายส่งขายปลีก ร้อยละ 11.4 และสาขาอื่นๆ ร้อยละ 36.9

ภาวะเศรษฐกิจจังหวัดอุทัยธานี ปี 2559 หดตัวร้อยละ -4.1 ปรับตัวดีขึ้นจากปีที่ผ่านมา ที่หดตัวร้อยละ -6.2 จากการผลิตภาคเกษตรกรรมหดตัว ร้อยละ -12.8 ต่อเนื่องจากที่หดตัว ร้อยละ -11.7 ในปีที่ผ่านมา ในขณะที่การผลิตภาคนอกเกษตรขยายตัว ร้อยละ 2.1 จากที่หดตัว ร้อยละ -2.1 ในปีที่ผ่านมาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุทัยธานี ปี พ.ศ.2560 จังหวัดอุทัยธานีเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยว จำนวน 1,311 ล้านบาท โดยเพิ่มสูงขึ้นอย่างมากจากปี พ.ศ.2559 คิดเป็นการขยายตัว ร้อยละ +21.39 แต่ยังคงน้อยกว่าอีก 17 จังหวัดภาคเหนือ เมื่อพิจารณาจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนและผู้เข้าพักแรมจังหวัดอุทัยธานี พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จำนวนผู้มาเยี่ยม

เยือนในปี พ.ศ. 2560 รวมทั้งหมด 767,950 คน ซึ่งมากกว่าปี พ.ศ. 2559 ด้วยอัตราเปลี่ยนแปลงที่ ร้อยละ +12.73 (ข้อมูลจากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) และจำนวนห้องพัก 2,115 ห้อง คิดเป็นอัตราเปลี่ยนแปลงร้อยละ 23.90 การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนและผู้เข้าพักโรงแรมนี้สอดคล้องกับการเพิ่มสูงขึ้นของระยะเวลาการเข้าพักและจำนวนห้องพัก โดยผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยพบจำนวนมากในไตรมาสที่ 1 และ 4 คือ มกราคมและธันวาคม ตามลำดับ ซึ่งถือเป็นช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์สำคัญของประเทศไทย ในขณะที่ชาวต่างประเทศมาเยี่ยมเยือนจังหวัดอุทัยธานี จำนวนน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.56 และพบจำนวนมากที่สุดในไตรมาสที่ 2 (เมษายน ถึง มิถุนายน) สำหรับรายได้จากการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย 1,293 ล้านบาท

สถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดอุทัยธานี ระหว่างปี พ.ศ. 2550 - 2560

รายการ	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	อัตราการเปลี่ยนแปลง	
					๒๕๕๘ ๒๕๕๙	๒๕๕๙ ๒๕๖๐
จำนวนห้อง (ห้อง)	๑,๐๘๒	๑,๖๓๐	๑,๗๐๗	๒,๑๑๕	๕๙.๗๒	๒๓.๙๐
จำนวนผู้เยี่ยมเยือน	๔๗๙,๗๒๓	๖๕๐,๓๕๓	๖๘๐,๙๒๕	๗๖๗,๕๙๐	๕๙.๗๐	๑๒.๗๓
ชาวไทย	๔๗๕,๑๐๓	๖๔๖,๖๓๖	๖๗๗,๕๖๓	๗๖๓,๖๖๕	๕๘.๖๖	๑๒.๗๖
ชาวต่างประเทศ	๔๔,๖๒๐	๕๓,๗๑๗	๕๓,๓๖๒	๖๓,๙๒๕	๒๐.๘๖	๑๙.๕๖
จำนวนนักท่องเที่ยว	๒๒๙,๓๙๙	๓๐๒,๖๙๙	๓๑๘,๙๐๙	๓๘๒,๑๐๓	๕๕.๒๑	๒๐.๐๑
ชาวไทย	๒๒๕,๖๖๖	๒๙๘,๖๘๖	๓๐๙,๖๖๖	๓๗๖,๖๖๖	๕๕.๒๒	๒๐.๐๗
ชาวต่างประเทศ	๓,๗๓๓	๓๙,๐๑๓	๓๙,๒๔๓	๕๕,๔๓๗	๒๖๖.๕๕	๓๙.๕๕
จำนวนนักท่องเที่ยว	๒๕๕,๓๒๙	๓๔๗,๗๐๙	๓๖๖,๕๒๑	๓๘๕,๔๘๗	๕๙.๒๖	๖.๓๔
ชาวไทย	๒๕๑,๖๗๙	๓๔๓,๖๖๙	๓๖๒,๖๖๙	๓๘๑,๖๖๙	๕๙.๒๖	๖.๓๔
ชาวต่างประเทศ	๓,๖๕๐	๓๔,๐๔๐	๓๓,๘๕๒	๓๓,๘๑๘	๒๒๖.๕๕	๖.๓๔
ระยะเวลาพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว (วัน)	๑.๙๐	๒.๐๑	๒.๐๐	๒.๐๐	-๐.๕๐	๐.๐๐
ชาวไทย	๑.๙๐	๒.๐๑	๒.๐๐	๒.๐๐	-๐.๕๐	๐.๐๐
ชาวต่างประเทศ	๒.๐๒	๒.๐๕	๒.๐๓	๒.๐๐	-๐.๒๐	๐.๐๐
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน/วัน)						
ผู้เยี่ยมเยือน	๙๙๒	๑,๐๙๖	๑,๐๘๐	๑,๑๙๖	๑๓.๒๕	๖.๑๑
ชาวไทย	๙๘๗	๑,๐๙๒	๑,๐๗๖	๑,๑๙๒	๑๓.๒๖	๖.๑๑
ชาวต่างประเทศ	๑,๐๓๖	๑,๑๐๖	๑,๑๐๔	๑,๑๖๘	๖.๖๖	๖.๑๑
นักท่องเที่ยว	๑,๑๗๙	๑,๒๓๘	๑,๒๗๖	๑,๓๙๐	๑๓.๐๗	๕.๐๒
ชาวไทย	๑,๑๗๖	๑,๒๓๓	๑,๒๗๖	๑,๓๘๖	๑๓.๐๖	๕.๐๖
ชาวต่างประเทศ	๑,๑๐๓	๑,๒๐๕	๑,๒๐๐	๑,๓๐๔	๑๕.๕๕	๕.๐๖
นักท่องเที่ยว	๖๗๙	๗๑๐	๗๓๗	๗๕๕	๑๓.๘๐	๒.๔๔
ชาวไทย	๖๗๖	๗๐๖	๗๓๖	๗๕๖	๑๓.๖๖	๒.๔๕
ชาวต่างประเทศ	๓	๔	๑	๑	๓๓๓.๓๓	๒๕.๐๐
รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)						
ผู้เยี่ยมเยือน	๖๗๖	๑,๐๐๐	๑,๐๘๐	๑,๓๑๑	๔๘.๐๐	๒๑.๓๔
ชาวไทย	๖๖๖	๙๙๗	๑,๐๖๖	๑,๓๐๖	๔๗.๖๖	๒๑.๓๔
ชาวต่างประเทศ	๑๐	๓	๑๔	๕	๓๐.๐๐	๒๑.๓๔

4.6.5 การบริการ

การเงินและการธนาคาร

โครงสร้างตลาดการเงินในระบบของจังหวัดประกอบด้วยสถาบันการเงินที่สำคัญ คือ ธนาคารพาณิชย์ 13 แห่ง สำนักงานธนาคารออมสิน 4 สาขา ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม 1 สาขา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 8 สาขา และสถานธนาถนุบาล 1 แห่ง

โรงแรม ที่พัก

ที่พักในจังหวัดอุทัยธานี มีให้เลือกหลายรูปแบบทั้งโฮมสเตย์ รีสอร์ท และโรงแรมระดับ 2-5 ดาว ส่วนใหญ่นับบรรยากาศที่อิงธรรมชาติและสะดวกสบาย ตั้งอยู่ในตัวเมืองอุทัยธานี อำเภอหนองฉาง อำเภอลานสัก อำเภอบ้านไร่ และสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ สามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์โรงแรม ที่พัก และเว็บไซต์การท่องเที่ยว

ร้านอาหาร

อาหารในจังหวัดอุทัยธานี ส่วนใหญ่เป็นอาหารพื้นบ้านและเมนูปลาแม่น้ำ ซึ่งสามารถหาทานได้ในตัวเมืองอุทัยธานี และสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอต่างๆ สำหรับร้านอาหารในเมืองอุทัยธานีที่ได้รับความนิยม ได้แก่ ร้านกิงสตาล โทรศัพท์ : 056 512 398 ร้านนกน้อย โทรศัพท์ : 056-511-952 ร้านป่าสำราญ โทรศัพท์ : 056-980-085 , 084-622-4225 คริวสะแกกรัง โทรศัพท์ : 056-571-757 , 056-520-127-8, 089-644-5950 สวนอาหารพรหมท่าซุง โทรศัพท์ : 056-502-585 , 056-502-595 ดุ่ยปลาแรด โทรศัพท์ : 056-512-375 เป็นต้น

4.6.6 การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์

มรดกโลกผืนป่าห้วยขาแข้ง	ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอลานสัก
หุบป่าตาด	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอลานสัก
น้ำตกผาร่มเย็น	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบ้านไร่
ถ้ำพุนวาย	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบ้านไร่
เขาพระยาพายุเรือ	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอลานสัก
น้ำตกไซเบอร์	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอห้วยคต
เขาปฐวี	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอทัพทัน
บ่อน้ำพุร้อนสมอทอง	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอห้วยคต

แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์

พระชนกจักรี	ตั้งอยู่บนยอดเขาสะแกกรัง อำเภอเมืองอุทัยธานี
เขาสะแกกรังหมดโลก	ตั้งอยู่บนยอดเขาสะแกกรัง อำเภอเมืองอุทัยธานี

วัดท่าซุง	อำเภอเมืองอุทัยธานี
วัดอุโบสถาราม	อำเภอเมืองอุทัยธานี
สำนักสงฆ์ถ้ำเขาวง	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบ้านไร่
เขาปลาร้า (ภาพเขียนก่อนประวัติศาสตร์อายุประมาณ 3,000ปี)	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอลานสัก
บึงคอกช้าง	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสว่างอารมณ์
ฮกแซตติ้ง	ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองอุทัยธานี

ความโดดเด่นของการท่องเที่ยว

จังหวัดอุทัยธานีมีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ วิถีชุมชน วัฒนธรรม สุขภาพ และการเกษตร

ด้านธรรมชาติ (เชิงนิเวศ)

จังหวัดอุทัยธานีมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ มรดกโลกผืนป่า ห้วยขาแข้งในอำเภอลานสัก หุบป่าตาด ป่าดงดิบยุคไดโนเสาร์ภายในถ้ำหินย้อยในอำเภอลานสัก น้ำตกผาร่มเย็น สายน้ำสีขาวที่ทิ้งตัวลงมาจากป่าที่บอยู่เบื้องล่าง คือภาพความงดงามของน้ำตกอุทัยธานี ในอำเภอบ้านไร่ ถ้ำพุหวาย หนึ่งในสถานที่ถ่ายทำละครและชวนไปเที่ยวชมหินงอกหินย้อยสุดอลังการในถ้ำพุหวาย ภายในวนอุทยานถ้ำเขาวงในอำเภอบ้านไร่ เขาพระยาพายุเรือ เขาหินปูนลูกเล็ก ๆ ที่ร่มรื่นล้อมรอบไปด้วยน้ำ มีถ้ำน้อยใหญ่เชื่อมต่อทะเลถึงกันหลายสิบถ้ำ ภายในมีหินงอกหินย้อยที่สวยงาม รูปร่างแปลกตาในอำเภอลานสัก น้ำตกไซเบอร์ เป็นน้ำตกที่อยู่ใกล้หมู่บ้านไซเบอร์ บ้านซับแม่ปือ ตำบลคอกควายในอำเภอห้วยคต เขาปฐวี เขาที่มีลักษณะเป็นเทือกเขาที่มีหินเรียงซ้อนกันเป็นยอดค่อนข้างสูงชัน รูปร่างสวยงามแปลกตาในเขตอำเภอกัทพทัน บ่อน้ำพุร้อนสมอทอง เป็นน้ำพุร้อนที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี

ด้านวิถีชุมชน วัฒนธรรม

จังหวัดอุทัยมีแหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ วิถีชุมชน วัฒนธรรม เช่น พระชนกจักรี ตั้งอยู่บนยอดเขาสะแกกรัง วัดท่าซุง และวัดอุโบสถาราม ประเพณีตักบาตรเทโว ณ วัดสังกัสรัตนคีรี ในช่วงเทศกาลออกพรรษา ที่ตรงตามพุทธประวัติมากที่สุด วิถีชีวิตชาวแพลุ่มแม่น้ำสะแกกรัง ชุมชนคนบนน้ำแหล่งสุดท้ายที่สมบูรณ์ที่สุดของเมืองไทย วิถีตลาดเช้า เย็น ริมแม่น้ำสะแกกรัง อาหารการกินมีชื่อเสียงในเรื่องอาหารประเภทปลาแม่น้ำรสชาดอร่อย ขนมหวานมีชื่อเสียงและถือเป็นต้นตำรับของเมืองไทย ถนนคนเดินชุมชนตรอกโรงยาของชุมชนชาวจีนแห่งลุ่มน้ำสะแกกรัง สำนักสงฆ์ถ้ำเขาวง ในเขตอำเภอบ้านไร่ เขาปลาร้า ซึ่งมีภาพเขียนก่อนประวัติศาสตร์อายุประมาณ 3,000 ปี ในเขตอำเภอลานสัก เมืองโบราณบึงคอกช้างในอำเภอสว่างอารมณ์ ฮกแซตติ้ง ร้านขายยาเก่าแก่ซึ่งตั้งอยู่กลางเมืองอุทัยธานี และการท่องเที่ยวหมู่บ้านนวัตกรรม (OTOP) ผ้าทอมือพื้นเมืองที่มีชื่อเสียง มีดพับ

มีดพก หัวเข็มขัด กรรไกรตัดแต่งกิ่งไม้และเครื่องมือการเกษตร หัตถอุตสาหกรรมเหล็กกล้า ศูนย์วงเดือน อาคม - สุรทัศน์ การท่องเที่ยวภูมิวัฒนธรรมชนเผ่าพื้นที่แก่นมะกรูด

ด้านสุขภาพ และการเกษตร

จังหวัดอุทัยมีแหล่งท่องเที่ยวด้านสุขภาพและการเกษตร เช่น เส้นทางจักรยานให้นักท่องเที่ยวเก็บเกี่ยวประสบการณ์แห่งความสุขในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเส้นทางจักรยานรอบเกาะเทโพ ชมเสน่ห์ชุมชนในแบบสโลว์ไลฟ์ ด้วยการปั่นจักรยานชมสวน ลืมลองส้มโอ เกษตรปลอดสารพิษ ปลาย่าง และปลากระชัง การท่องเที่ยวเชิงเกษตรพืชเมืองหนาวที่แก่นมะกรูด เป็นศูนย์พัฒนาราชภูบนพื้นที่สูงจังหวัดอุทัยธานี เป็นต้น

ผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

ปี พ.ศ.2559 จังหวัดอุทัยธานีมีผู้ประกอบการและผลิตภัณฑ์ OTOP จำนวนค่อนข้างน้อยจัดอยู่ในลำดับที่ 4 ของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 2 (กำแพงเพชร พิจิตร นครสวรรค์ และอุทัยธานี) จังหวัดอุทัยธานีจึงจัดโครงการสนับสนุนและส่งเสริมการประกอบการผลิตภัณฑ์ OTOP โดยสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุทัยธานี ด้วยโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี และจังหวัดอุทัยธานี จำนวน 35 หมู่บ้าน พัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP ในชุมชนและเชื่อมโยงการท่องเที่ยวชุมชน วิถีชีวิต วัฒนธรรม ภูมิปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ จึงทำให้ปัจจุบันจังหวัดอุทัยธานีมีผู้ประกอบการ OTOP จำนวน 431 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มผู้ผลิตชุมชนจำนวน 279 กลุ่ม ผู้ประกอบการรายเดี่ยว จำนวน 149 ราย และ SMEs จำนวน 3 ราย สร้างเป็นผลิตภัณฑ์ได้ 1,154 ผลิตภัณฑ์ พบเป็นประเภทอาหารและของใช้ เช่น ปลาร้าทรงเครื่อง กำไลข้อมือ มีดพับ ด้ามงาช้าง และมีดพับเหล็กตามัสกัส เป็นต้น ด้วยจำนวน 470 และ 435 ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ รองลงมาคือ ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย เช่น ผ้ามัดหมี่ และผ้าพันคอจก เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้นหากมีการสนับสนุนและส่งเสริมการประกอบการผลิตภัณฑ์ OTOP อย่างต่อเนื่อง เน้นผลิตภัณฑ์จากภาคเกษตรเพื่อเป็นอาหารและสมุนไพรจะเป็นส่วนสร้างโอกาสการเพิ่มรายได้การท่องเที่ยวจังหวัดอุทัยธานีได้มากยิ่งขึ้น

รายได้จากการจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

จังหวัดอุทัยธานีมีรายได้จากการจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2558 ถึง พ.ศ.2559 ด้วยการเติบโตที่ร้อยละ 13.53 และเพิ่มขึ้นต่อเนื่องถึงปี พ.ศ.2560 ทั้งสิ้น 951,252,000 บาท ด้วยการเติบโตที่ร้อยละ 20

4.6.7 อุตสาหกรรม

จากสถิติโรงงานอุตสาหกรรม ที่จดทะเบียนไว้กับกระทรวงอุตสาหกรรม และได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการ (ตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535) จังหวัดอุทัยธานี พ.ศ.2555 -

2558 เมื่อเทียบกับปี 2557 เห็นได้ว่า จำนวนโรงงานในปี 2558 ลดลงจำนวน 39 โรงงาน และมีเงินทุนจดทะเบียนลดลงจำนวน 358 ล้านบาท โดยมีจำนวนคนงานลดลง 289 คน

สถานประกอบการอุตสาหกรรม จังหวัดอุทัยธานี รายอำเภอ ข้อมูล ณ วันที่ 8 กันยายน 2559 มีสถานประกอบการอุตสาหกรรม รวมทั้งสิ้น 317 แห่ง มีเงินทุนรวมทั้งสิ้น 8,232,971,237 บาท คนงานในสถานประกอบการรวมทั้งสิ้น 3,825 คน และแรงม้าเครื่องจักรรวม 1,313,276.88 ประกอบกิจการประเภทเกษตรมากที่สุดเป็นอันดับต้น รองลงมาคือกิจการประเภทผลิตภัณฑ์โลหะ และประเภทขนส่ง ตามลำดับ

4.6.8 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์กรรม

การจดทะเบียนนิติบุคคลจัดตั้งใหม่ของจังหวัดอุทัยธานี ประจำปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 45 แห่ง มีทุนจดทะเบียนรวม 46.95 ล้านบาท เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.33 และห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 30 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.67 โดยอุตสาหกรรมที่มีการจดทะเบียนนิติบุคคลตั้งใหม่สูงสุด คือ สาขาการก่อสร้าง จำนวน 19 แห่ง มีทุนจดทะเบียน 23.30 ล้านบาท รองลงมา คือ สาขาการขายส่ง การขายปลีก จำนวน 13 แห่ง มีทุนจดทะเบียน 9.55 ล้านบาท สาขาการผลิต จำนวน 3 แห่ง มีทุนจดทะเบียน 6.10 ล้านบาท สาขาการบริการด้านอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าและบริการทางธุรกิจจำนวน 3 แห่งมีทุนจดทะเบียน 3 ล้านบาท สาขาการให้บริการชุมชน จำนวน 3 แห่ง มีทุนจดทะเบียน 1.70 ล้านบาท สาขาการไฟฟ้า แก๊ส และการประปา สาขาโรงแรม และภัตตาคาร สาขาการขนส่ง สถานที่เก็บสินค้า จำนวนสาขาละ 1 แห่ง มีทุนจดทะเบียนสาขาละ 1 ล้านบาท และสาขาการทำเหมืองแร่และเหมืองหิน จำนวน 1 แห่ง มีทุนจดทะเบียน 0.30 ล้านบาท จากเดิมในปี 2557 มีสถานประกอบการจำนวน 514 แห่ง จดทะเบียนเพิ่มขึ้นในปี 2558 จำนวน 45 แห่ง รวมเป็น 559 แห่ง เลิกกิจการ จำนวน 23 แห่ง โอนย้ายกิจการ จำนวน 4 แห่ง ทำให้คงเหลือสถานประกอบการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 จำนวน 532 แห่ง เงินทุนจดทะเบียนคงเหลือจำนวน 5,736.17 ล้านบาท

การจดทะเบียนนิติบุคคลตั้งใหม่ ตามหมวดธุรกิจ จังหวัดอุทัยธานี ปี พ.ศ. 2558

อุตสาหกรรม	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน จำกัด		รวม	
	แห่ง	ล้านบาท	แห่ง	ล้านบาท	แห่ง	ล้านบาท
เกษตรกรรม การล่าสัตว์ และการป่าไม้	-	-	-	-	-	-
การประมง	-	-	-	-	-	-
การทำเหมืองแร่และเหมืองหิน	-	-	1	0.30	1	0.30

อุตสาหกรรม	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน จำกัด		รวม	
	แห่ง	ล้านบาท	แห่ง	ล้านบาท	แห่ง	ล้านบาท
การผลิต	3	6.10	-	-	3	6.10
การไฟฟ้า แก๊สและการประปา	-	-	1	1	1	1
การก่อสร้าง	3	4	16	19.30	19	23.30
การขายส่ง ขายปลีก	5	4.10	8	5.45	13	9.55
โรงแรมและภัตตาคาร	1	1	-	-	1	1
การขนส่ง สถานที่เก็บสินค้า	-	-	1	1	1	1
บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าและ บริการทางธุรกิจ	3	3	-	-	3	3
การให้บริการชุมชนฯ	-	-	3	1.70	3	1.70
รวม	15	18.20	30	28.75	45	46.95

กลุ่มอาชีพ

อำเภอทัพทัน กลุ่มทอผ้าลายโบราณ (นายประทีป วิเศษศรี)
กลุ่มทอผ้าแม่บ้านเกษตรกรบ้านโคกหม้อ
(นางมณี พิสิฐ 08909069929)

อำเภอห้วยคต กลุ่มสินค้าเกษตรแปรรูป

อำเภอลานสัก กลุ่มสินค้าแปรรูป

อำเภอบ้านไร่ กลุ่มสินค้าโอท็อป

4.6.9 แรงงาน

กำลังแรงงาน ของจังหวัดอุทัยธานี ปี 2559 มีประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 236,000 คน เป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน จำนวน 155,762 คน แยกเป็นผู้มีงานทำ 154,483 คน คิดเป็นร้อยละ 99.18 ซึ่งลดลงกว่าปี 2558 ที่มีอัตราการจ้างงานร้อยละ 98.74 มีผู้ว่างงาน จำนวน 760 คน และผู้ที่รอฤดูกาลจำนวน 518 คน ซึ่งผู้อยู่ในกำลังแรงงานเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนผู้อยู่นอกกำลังแรงงาน มีจำนวน 80,238 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ทำงานที่บ้าน และเรียนหนังสือ

จำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามสถานภาพแรงงาน และเพศ จังหวัด
อุทัยธานี พ.ศ. 2554 – 2559

สถานภาพแรงงาน	2555	2556	2557	2558	2559
รวม					
ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป	264,779	266,811	234,686	235,387	236,000
ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน	195,706	193,825	160,808	158,797	155,762
ผู้มีงานทำ	193,407	192,663	159,544	156,796	154,483
ผู้ว่างงาน	302	1,080	566	440	760
ผู้ที่รอฤดูกาล	1,997	82	698	1,562	518
ผู้อยู่นอกกำลังแรงงาน	69,074	72,986	73,877	76,591	80,238
ชาย					
ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป	127,292	128,204	110,964	111,184	111,354
ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน	104,007	102,899	85,973	85,776	85,265
ผู้มีงานทำ	103,003	102,343	85,493	85,030	84,443
ผู้ว่างงาน	147	540	251	156	541
ผู้ที่รอฤดูกาล	856	16	230	590	281
ผู้อยู่นอกกำลังแรงงาน	23,285	25,305	24,991	25,407	26,089
หญิง					
ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป	137,488	138,607	123,722	124,204	124,646
ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน	91,699	90,926	74,835	73,020	70,497
ผู้มีงานทำ	90,404	90,320	74,051	71,766	70,041
ผู้ว่างงาน	155	540	316	284	220
ผู้ที่รอฤดูกาล	1,141	66	468	971	237
ผู้อยู่นอกกำลังแรงงาน	45,788	47,681	48,887	51,183	54,149

ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีงานทำของจังหวัดอุทัยธานี ในปี 2559 มี 154,483 คน แยกเป็น อาชีพที่มีผู้มีงานทำมากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือทางด้านการเกษตร และการประมง จำนวน 69,551 คน คิดเป็นร้อยละ 45.02 รองลงมา คือ อาชีพขั้นพื้นฐานต่างๆ ในด้านการขาย และการให้บริการ จำนวน 24,737 คน คิดเป็นร้อยละ 16.01 และพนักงานบริการและพนักงานในร้านค้าและตลาด จำนวน 21,099 คน คิดเป็นร้อยละ 13.66 ผู้มีงานทำเพศชายมากกว่าเพศหญิง จำนวน 14,402 คน

จำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีงานทำ จำแนกตามอาชีพ และเพศ จังหวัด
อุทัยธานี พ.ศ. 2557 - 2559

อาชีพและเพศ	2557	2558	2559
รวม	159,544	156,796	154,484
1. ผู้บัญญัติกฎหมาย ข้าราชการระดับอาวุโส และผู้จัดการ	3,240	3,395	3,492
2. ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ	6,530	6,382	6,482
3. ผู้ประกอบการวิชาชีพช่างเทคนิคสาขาต่าง ๆ และอาชีพที่เกี่ยวข้อง	3,502	3,815	4,026
4. เสมียน	4,121	3,982	3,925
5. พนักงานบริการ และพนักงานในร้านค้า และตลาด	22,726	20,773	21,099
6. ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือทางการเกษตร และการประมง	74,602	69,402	69,551
7. ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือ และธุรกิจการค้าที่เกี่ยวข้อง	15,621	14,584	14,307
8. ผู้ปฏิบัติการโรงงานและเครื่องจักร และผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ	7,838	8,156	6,864
9. อาชีพขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในด้านการขาย และการให้บริการ	21,364	26,306	24,737
10. คนงานซึ่งมิได้จำแนกไว้ในหมวดอื่น	-	-	-
ชาย	85,493	85,030	84,443
1. ผู้บัญญัติกฎหมาย ข้าราชการระดับอาวุโส และผู้จัดการ	2,210	2,450	2,253
2. ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ	2,006	2,186	2,597
3. ผู้ประกอบการวิชาชีพช่างเทคนิคสาขาต่าง ๆ และอาชีพที่เกี่ยวข้อง	1,611	1,656	1,893
4. เสมียน	1,203	944	1,026
5. พนักงานบริการ และพนักงานในร้านค้า และตลาด	8,479	7,810	8,417
อาชีพและเพศ	2557	2558	2559
6. ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือทางการเกษตร และการประมง	41,826	39,875	40,413

อาชีพและเพศ	2557	2558	2559
7. ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือ และ ธุรกิจการค้าที่เกี่ยวข้อง	10,925	10,376	9,972
8. ผู้ปฏิบัติการโรงงานและเครื่องจักร และ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ	5,742	5,628	5,367
9. อาชีพขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในด้านการขาย และการ ให้บริการ	11,491	14,105	12,504
10. คนงานซึ่งมิได้จำแนกไว้ในหมวดอื่น	-	-	-
หญิง	74,051	71,766	70,041
1. ผู้บัญญัติกฎหมาย ข้าราชการระดับอาวุโส และ ผู้จัดการ	1,030	945	1,238
2. ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ	4,524	4,196	3,886
3. ผู้ประกอบการวิชาชีพช่างเทคนิคสาขาต่าง ๆ และอาชีพที่เกี่ยวข้อง	1,891	2,159	2,133
4. เสมียน	2,918	3,037	2,899
5. พนักงานบริการ และพนักงานในร้านค้า และ ตลาด	14,247	12,963	12,682
6. ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือทางด้านการเกษตร และการ ประมง	32,775	29,527	29,138
7. ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือ และ ธุรกิจการค้าที่เกี่ยวข้อง	4,697	4,209	4,335
8. ผู้ปฏิบัติการโรงงานและเครื่องจักร และ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ	2,097	2,529	1,497
9. อาชีพขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในด้านการขาย และการ ให้บริการ	9,873	12,201	12,233
10. คนงานซึ่งมิได้จำแนกไว้ในหมวดอื่น	-	-	-

ระดับการศึกษาของผู้มีงานทำ ในปี 2559 พบว่าผู้มีงานทำส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 51,318 คน คิดเป็นร้อยละ 33.22 รองลงมาเป็นผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 40,490 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 ระดับอุดมศึกษา จำนวน 20,901 คน คิดเป็นร้อยละ 13.53 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 19,863 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 17,945 คน คิดเป็นร้อยละ 11.62 ไม่มีการศึกษา จำนวน 3,789 คน คิดเป็นร้อยละ 2.45 และไม่ทราบ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 0.11 ตามลำดับ

จำนวนผู้มีงานทำ จำแนกตามระดับการศึกษา จังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2555 – 2559

ระดับการศึกษา	2555	2556	2557	2558	2559
1. ไม่มีการศึกษา	5,536	5,007	3,602	4,045	3,789
2. ต่ำกว่าประถมศึกษา	67,884	58,836	59,997	57,412	51,318
3. ประถมศึกษา	46,114	52,682	37,369	39,382	40,490
4. มัธยมศึกษาตอนต้น	30,007	28,181	19,555	19,909	19,863
5. มัธยมศึกษาตอนปลาย	19,652	25,073	20,290	19,694	17,945
6. อุดมศึกษา	22,173	23,354	18,378	19,168	20,901
7. การศึกษาอื่น ๆ	-	-	-	-	-
8. ไม่ทราบ	-	75	-	186	176
รวม	191,366	193,208	159,191	156,796	154,484

การว่างงาน ของจังหวัดอุทัยธานี ในปี 2559 มีผู้ว่างงานจำนวน 760 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49 ของผู้อยู่ในกำลังแรงงาน ซึ่งมีอัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.21 จากปี 2558 ที่มีอัตราการว่างงาน ร้อยละ 0.28 พบว่าผู้ว่างงานเป็นเพศชาย จำนวน 540 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05 และเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95

อัตราการว่างงาน จำแนกตามเพศ จังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2555 – 2559

อัตราการว่างงาน	2555	2556	2557	2558	2559
ชาย	0.14	0.52	0.29	0.18	0.63
หญิง	0.17	0.59	0.42	0.39	0.31
รวม	0.15	0.56	0.35	0.28	0.49

แรงงานต่างด้าว ที่ได้รับอนุญาตทำงานในจังหวัดอุทัยธานี ในปี 2559 โดยส่วนใหญ่เป็นแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานจะเป็นแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ลาว กัมพูชา มีจำนวน 867 คน คิดเป็นร้อยละ 91.26 รองลงมา คือ ประเภทชั่วคราว (ม.9) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 6.32 และประเภทรุ่นกลุ่มน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 2.42 ตามลำดับ

จำนวนแรงงานต่างด้าว ที่ได้รับอนุญาตทำงานในจังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2556 – 2559

ปี	ชั่วคราว (มาตรา 9)	ชนกลุ่มน้อย	แรงงานต่างด้าวที่ ได้รับอนุญาตทำงาน ตาม MOU	แรงงานต่างด้าวพิสูจน์ สัญชาติและได้รับ อนุญาตทำงาน (เมียนมา ลาว กัมพูชา)	รวม
2556	58	10	1	316	385
2557	59	14	1	358	461
2558	57	14	-	423	494
2559	60	23	-	867	950

ความยากจน

เส้นความยากจน จังหวัดอุทัยธานี ปี 2559 มีจำนวน 2,337 บาท/คน/เดือน เพิ่มขึ้น จำนวน 55 บาท/คน/เดือน คิดเป็นร้อยละ 2.36 จากปี 2558 ที่มีจำนวน 2,282 บาท/คน/เดือน จำนวนคนจน จังหวัดอุทัยธานี ปี 2559 มีจำนวน 17,800 คน เพิ่มขึ้น จำนวน 6,500 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.48 จากปี 2558 ที่มีจำนวน 11,300 คน สัดส่วนคนจน จังหวัดอุทัยธานี ปี 2559 ร้อยละ 6.08 เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ที่มีร้อยละ 3.85

เส้นความยากจน จำนวนคนจน และสัดส่วนคนจน (ด้านรายจ่าย) จังหวัดอุทัยธานี

	2554	2555	2556	2557	2558	2559
เส้นความยากจน (บาท/คน/เดือน)	2,095	2,161	2,283	2,303	2,282	2,337
จำนวนคนจน (พันคน)	71.46	39.26	54.80	33.10	11.30	17.8
สัดส่วนคนจน (ร้อยละ)	24.11	13.28	18.58	11.24	3.85	6.08

4.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

4.7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในจังหวัดอุทัยธานีส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีจำนวนวัด 160 แห่ง สำนักสงฆ์จำนวน 152 แห่ง โบสถ์คริสต์ 17 แห่ง มัสยิด 2 แห่ง มีจำนวนพระภิกษุทั้งหมดจำนวน 1,576 รูป และสามเณร จำนวน 151 รูป

ต่าง ๆ ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ เช่น รำวงช่วงชัย มอญซ่อนผ้า ไม้หึ่ง วันมหาสงกรานต์ตรงกับวันที่ 13 เมษายน วันที่ 14 เป็นวันเนา และวันที่ 15 เป็นวันเถลิงศกขึ้นจุลศักราชใหม่ มีการทำบุญให้เกิดสิริมงคล การทำบุญตักบาตรเหมือนวันตรุษ มีก๋อเจดีย์ทราย สรงน้ำพระ รดน้ำขอพรผู้ใหญ่ เล่นน้ำปลอยนกปลอยปลา ในช่วงวันที่ 16, 17 และ 18 เมษายน

ประเพณีแห่เจ้าของชาวจีนในจังหวัดอุทัยธานี เป็นงานประเพณีแห่เจ้าพ่อ เจ้าแม่ที่อยู่ตามศาลต่าง ๆ โดยกำหนดงานตามการครบรอบปีของเจ้าแต่ละองค์ ซึ่งบางองค์แห่ 5 ปี/ครั้ง บางองค์แห่ 12 ปี/ครั้ง รวมทั้งการแห่เจ้าพ่อบุญเถ่ากง และเจ้าพ่อหลักเมืองอุทัยธานี จะมีขบวนสาวงามแห่ผ่านตลาดรอบเมือง และมีการแสดงเชิดสิงโตคณะต่าง ๆ ร่วมให้พรกับร้านค้าชาวจีนในตลาด ซึ่งทุกร้านจะตั้งโต๊ะหมู่บูชาประดับงาช้างด้วย หากเป็นงานของเจ้าแม่ทับทิมจะมีพิธีเปลี่ยนเครื่องทรงของเจ้าแม่ เมื่อครบรอบ 12 ปีและการเข้าทรงลุยไฟ

ประเพณีบุญบั้งไฟ งานประเพณีบุญบั้งไฟ คือ มรดกทางวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของชาวอีสาน ที่อพยพมาอยู่ที่อำเภอลานสัก และอำเภอทัพทัน จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีที่เขื่อนทับเสลา อำเภอลานสัก มีตำนานที่เล่ากันว่าเป็นการขอฝนจากเบื้องบนให้ตกลงมาเพื่อทำนา งานนี้จัดต้นฤดูฝน มีการประกวดขบวนแห่และแข่งขันจุดบั้งไฟขึ้นฟ้าว่าใครจะขึ้นสูงกว่ากัน

ประเพณีดำขนมจีนโบราณ ณ วัดทุ่งนางาม ตำบลทุ่งนางาม อำเภอลานสัก ซึ่งชาวบ้านร่วมใจกันอนุรักษ์ประเพณีอันดีงาม เพื่อไม่ให้เลือนหายไปกับยุคสมัยที่แปรเปลี่ยนไปตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยใช้กระบวนการผลิตแบบเก่าทุกขั้นตอน (8 ขั้นตอน) จัดขึ้นในช่วงต้นเดือนเมษายนก่อนถึงวันสงกรานต์ของทุกปี โดยมีการใช้ครกและสากอายุมากกว่า 200 ปี ดำขนมจีนโบราณ

งานเทิดพระเกียรติสมเด็จพระปฐมบรมมหาชนก จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ระหว่างวันที่ 1 - 9 เมษายน ณ สนามกีฬาากลางจังหวัดอุทัยธานี เพื่อเทิดพระเกียรติสมเด็จพระปฐมบรมมหาชนก ต้นราชวงศ์จักรี และส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด กิจกรรมที่สำคัญประกอบ ด้วยการแสดงแสงสีเสียง “พระชนกจักรีพระบารมีเกริกฟ้า” การแสดงศิลปวัฒนธรรมที่ยิ่งใหญ่ตระการตา และนิทรรศการให้ความรู้ของส่วนราชการต่างๆ

4.7.3 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

อำเภอมืองอุทัยธานี ได้แก่ ผลิตภัณฑ์จากเหล็กกล้าคุณภาพชั้นดี (มีดพับหัวเข็มขัด) ยาลมชามัน ยาหอมตราทับทิม เครื่องหอมไทยเดิมทองตะนาว ขนบั้งไส้สังขยา ข้าวเกรียบปลากลาย ข้าวตังหมูหยอง ข้าวกึ่งกรอบ ผลไม้แช่อิ่ม

อำเภอลานสัก ได้แก่ ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ เครื่องประดับและตกแต่งจากไม้

อำเภอบ้านไร่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือลายโบราณ ผ้าฝ้ายทอมือประเภทต่างๆ ผลิตภัณฑ์สมุนไพรแปรรูป

อำเภอทัพทัน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทอมือลายโบราณ

4.7.4 สถานที่จำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ศูนย์จำหน่ายสินค้าโอท็อป ศูนย์ OTOP เมืองพระชนกจักรี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ตั้งอยู่ที่ถนนทางหลวงหมายเลข 333 ตำบลสะแกกรัง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี โทรศัพท์ 0 5698 0654

4.8 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.8.1 แหล่งน้ำ

จากรายงานของสำนักงานชลประทานจังหวัดอุทัยธานี ปี 2560 จังหวัดอุทัยธานี มีแหล่งน้ำ รวมทั้งสิ้น 3,013 แห่ง แบ่งเป็นอ่างเก็บน้ำ จำนวน 35 แห่ง ฝายคอนกรีต จำนวน 178 แห่ง ทำนบ จำนวน 5 แห่ง สระ,หนอง บึง จำนวน 2,782 แห่ง และ คู,คลอง จำนวน 13 แห่ง
จำนวนแหล่งน้ำ จำแนกตามประเภทแหล่งน้ำ เป็นรายอำเภอ พ.ศ. 2560

อำเภอ	ประเภทแหล่งน้ำ							
	อ่างเก็บน้ำ							
	ใหญ่	กลาง	เล็ก	ฝาย คอนกรีต	ทำนบ	สระ หนอง บึง	คู คลอง	รวม
อำเภอเมืองอุทัยธานี	-	-	1	8	-	145	8	162
อำเภอทัพทัน	-	-	2	15	1	384	-	402
อำเภอสว่างอารมณ์	-	-	5	57	-	571	-	633
อำเภอหนองฉาง	-	-	1	45	-	310	-	311
อำเภอหนองขาหย่าง	-	-	-	17	-	345	-	362
อำเภอบ้านไร่	-	-	14	49	1	474	5	543
อำเภอลานสัก	-	-	6	22	1	387	-	417
อำเภอห้วยคต	-	-	4	10	2	166	-	183
รวมยอด	1	1	33	178	5	2,782	13	3,013

นอกจากนี้ แม่น้ำสะแกกรังซึ่งเป็นลำน้ำสายหลักของจังหวัดอุทัยธานีมีปริมาณน้ำในช่วงฤดูแล้งน้อย มีเพียงพื้นที่สองฝั่งลำน้ำในเขต 3 อำเภอ คือ อำเภอเมืองอุทัยธานี อำเภอทัพทัน และอำเภอสว่างอารมณ์ที่สามารถใช้น้ำจากแม่น้ำได้ ถึงแม้ว่าในลุ่มน้ำสะแกกรังจะมีอ่างเก็บน้ำทับเสลา ซึ่งเป็นอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่มีความจุใช้การ 143 ล้าน ลบ.ม. แต่ปริมาณน้ำที่ไหลเข้าอ่างเก็บน้ำโดยเฉลี่ย 130 ล้าน ลบ.ม.ต่อปี มีปริมาณไม่เพียงพอและมีความแปรปรวนสูง ในปีที่มีน้ำน้อย อ่างเก็บน้ำไม่สามารถส่งน้ำอย่างเพียงพอให้พื้นที่ชลประทานของโครงการขนาด 140,000 ไร่ ในทางตรงกันข้าม ปีที่น้ำมากอ่างเก็บน้ำก็มีความจุไม่พอสำหรับรับน้ำหลากเพื่อป้องกันไม่ให้ไหลท่วมพื้นที่

ลุ่มด้านท้ายน้ำ ปัญหาความขาดแคลนนํานี้ส่งผลกระทบต่อรายได้และชีวิตความเป็นอยู่ของประชากร และสภาพเศรษฐกิจของจังหวัดโดยรวม รายได้ของประชากรส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับผลผลิตทางการเกษตร ในสภาพที่น้ำขาดแคลนทำให้ไม่สามารถทำการเพาะปลูกจนได้ผลผลิต ทำให้มีรายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้า อากาศ ประชากรในวัยทำงานจึงมีการอพยพย้ายถิ่นไปทำงานที่อื่น ส่วนผู้ที่ยังอยู่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและเด็กก็มีความเป็นอยู่อย่างยากลำบาก

แหล่งน้ำที่สำคัญ

แม่น้ำสะแกกรัง มีแหล่งต้นน้ำเกิดจากเทือกเขาแม่วงก์ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดกำแพงเพชร ไหลผ่านอำเภอม่วงก่ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ อำเภอขาณุวรลักษณบุรี จังหวัดกำแพงเพชร อำเภอสว่างอารมณ์ อำเภอทัพทัน อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี มีความยาวประมาณ 180 กิโลเมตร อยู่ในลุ่มน้ำสะแกกรัง

ลำห้วยคลองโพ เกิดจากเทือกเขาในเขตอำเภอูมตาบง อำเภอแม่เปิน จังหวัดนครสวรรค์ และอำเภอสว่างอารมณ์ จังหวัดอุทัยธานี ไหลมาบรรจบแม่น้ำสะแกกรัง (แควตากแดด) ที่ตำบลสว่างอารมณ์ อำเภอสว่างอารมณ์ จังหวัดอุทัยธานี มีความยาวประมาณ 30 กิโลเมตร อยู่ในลุ่มน้ำสะแกกรัง

ลำห้วยขุนแก้ว เกิดจากเทือกเขาในเขตอำเภอบ้านไร่ และอำเภอห้วยคต ไหลผ่านอำเภอห้วยคต อำเภอลานสัก อำเภอหนองฉาง อำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี และอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท มาบรรจบแม่น้ำท่าจีนที่ตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท มีความยาวประมาณ 60 กิโลเมตร อยู่ในลุ่มน้ำท่าจีน

ลำห้วยทับเสลา ห้วยทับเสลาเป็นลำห้วยสาขาของแม่น้ำสะแกกรัง ห้วยทับเสลา มีต้นน้ำเกิดจากเทือกเขาในเขตอำเภอบ้านไร่ อำเภอลานสัก ทางทิศตะวันตกของจังหวัดอุทัยธานี ไหลผ่านอำเภอลานสัก อำเภอหนองฉาง อำเภอหนองขาหย่าง มาบรรจบแม่น้ำสะแกกรังที่ตำบลน้ำซึม อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี มีความยาวจากท้ายอ่างเก็บน้ำทับเสลาถึงจุดที่บรรจบกับแม่น้ำสะแกกรังประมาณ 90 กิโลเมตร อยู่ในลุ่มน้ำสะแกกรัง

ลำห้วยกระเสียว เป็นลำห้วยสาขาใหญ่ของแม่น้ำท่าจีน ต้นน้ำอยู่ระหว่างเขาแหล่กับเขาใหญ่ ในเขตอำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ไหลผ่านอำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี อำเภอด่านช้าง อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี มาบรรจบแม่น้ำท่าจีนที่บ้านทิง อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี รวมความยาวประมาณ 140 กิโลเมตร อยู่ในลุ่มน้ำท่าจีน

ลำห้วยขาแข้ง จังหวัดอุทัยธานีมีลำน้ำอยู่อีกสายหนึ่ง ซึ่งเป็นลำน้ำสาขาสำคัญของแม่น้ำแม่กลอง คือ ลำห้วยขาแข้ง มีแหล่งต้นน้ำอยู่ในเขตอำเภอลานสัก อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี มีความยาวประมาณ 100 กิโลเมตรเศษ ไหลลงแม่น้ำแม่กลอง ลำห้วยขาแข้งเป็นแหล่งต้นน้ำที่มีน้ำตลอดทั้งปี และมีความอุดมสมบูรณ์ทางระบบนิเวศอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง

ข้อมูลพื้นที่ชลประทานในเขตจังหวัดอุทัยธานี

อ่างเก็บน้ำทับเสลา ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 6 ตำบลระบำ อำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี มีความจุที่ระดับเก็บกัก 160.00 ล้านลูกบาศก์เมตร มีพื้นที่ชลประทานในเขตอำเภอลานสัก อำเภอหนองฉาง และอำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี รวมพื้นที่ 143,500 ไร่

อ่างเก็บน้ำห้วยขุนแก้ว ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 ตำบลทองหลาง อำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี มีความจุที่ระดับเก็บกัก 43.41 ล้านลูกบาศก์เมตร มีพื้นที่ชลประทานในเขตอำเภอลานสัก อำเภอห้วยคต

เขื่อนวังร่มเกล้า ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี เป็นเขื่อนทดน้ำและระบายน้ำ มีความจุเก็บกักน้ำที่เหนือเขื่อน 3.60 ล้านลูกบาศก์เมตร มีพื้นที่ชลประทานในเขตอำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี 24,238 ไร่ และในเขตอำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ 16,410 ไร่ รวมพื้นที่ชลประทาน 40,648 ไร่

ฝายทัพคล้าย ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 14 ตำบลทัพหลวง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี เป็นฝายทดน้ำ มีพื้นที่ชลประทานในเขตตำบลทัพหลวง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี รวมพื้นที่ชลประทาน 6,097 ไร่ ปัญหาด้านการบริหารจัดการน้ำของจังหวัดอุทัยธานี ซึ่งอยู่ในเขตลุ่มน้ำสะแกกรัง มีลำห้วยและคลองธรรมชาติ จำนวน 290 แห่ง หนองบึง จำนวน 95 แห่ง ได้มีการพัฒนาแหล่งน้ำโดยกรมชลประทาน โดยโครงการพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่ ได้แก่ เขื่อนทับเสลา สร้างปิดกั้นห้วยทับเสลา บริเวณบ้านระบำ ตำบลระบำ อำเภอลานสัก ซึ่งอ่างเก็บน้ำมีความจุใช้งานประมาณ 150 ล้านลูกบาศก์เมตร ส่งน้ำให้พื้นที่ชลประทาน 143,500 ไร่ นอกจากนี้ ยังมีโครงการขนาดกลาง คือ อ่างเก็บน้ำห้วยขุนแก้ว และเขื่อนวังร่มเกล้า ซึ่งมีความจุอ่างเก็บกักน้ำประมาณ 43.4 ล้านลูกบาศก์เมตร และ 3.6 ล้านลูกบาศก์เมตร ตามลำดับ โดยส่งน้ำให้พื้นที่ชลประทาน รวม 77,000 ไร่ โดยรวมทั้งจังหวัดอุทัยธานี มีพื้นที่ชลประทานประมาณ 220,000 ไร่ (คิดเป็น 5% ของพื้นที่จังหวัด) และมีโครงการขนาดเล็กทั่วไปจำนวนประมาณ 300 แห่ง ใช้ในพื้นที่การเกษตรประมาณ 470,000 ไร่ และยังมีพื้นที่การเกษตรที่ต้องการน้ำเพิ่มเติมให้สามารถทำการเกษตรได้ โดยลดความเสี่ยงจากการแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศอีกจำนวน 1,390,000 ไร่ แต่ด้วยเหตุที่สภาพภูมิประเทศของจังหวัดอุทัยธานีตอนบนส่วนใหญ่เป็นที่ลาดชันมาก เมื่อมีฝนตกจึงไม่สามารถเก็บกักน้ำไว้ใช้ได้เพียงพอในยามขาดแคลนในฤดูฝนและฤดูแล้ง รวมทั้งจากการทำประชาคม การประชุม และการรับฟังความคิดเห็นในวาระต่าง ๆ พบว่าปัญหาสำคัญและเป็นความต้องการของประชาชนมากที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับน้ำเพื่อการเกษตรและการอุปโภค - บริโภค นอกจากนี้ จากลักษณะสภาพภูมิประเทศ ที่มีความลาดเทจากทิศตะวันตก ที่เป็นป่าและภูเขาและทิศตะวันออกที่เป็นที่ราบลุ่ม จึงทำให้น้ำผิวดินมีจำนวนมาก ไหลแรงและระบายเร็ว ทำให้พื้นที่การเกษตร พื้นที่เศรษฐกิจ และพื้นที่อยู่อาศัยได้รับผลกระทบสูง และลักษณะดินที่เป็นดินเหนียวปนทรายชั้นล่าง การระบายน้ำได้ช้า

ความสามารถซึมผ่านได้น้อยและการไหลของน้ำค่อนข้างเร็ว ทำให้ในรอบปีจังหวัดยังต้องประสบกับปัญหาอุทกภัยในฤดูฝน และปัญหาภัยแล้งในฤดูแล้งเป็นประจำทุกปี เช่น ปัญหาอุทกภัยพื้นที่ทิศตะวันตก อำเภอบ้านไร่ และอำเภอลานสัก ปัญหาสถานการณ์น้ำป่าไหลหลาก น้ำท่วมฉับพลันเกิดขึ้นเร็ว สำหรับในพื้นที่ฝั่งตะวันออก อำเภอสว่างอารมณ์ และอำเภอเมืองอุทัยธานี เป็นน้ำที่เอ่อล้นตลิ่งจากลำแควตากแดด ลำน้ำสาขา และแม่น้ำเจ้าพระยา สร้างความเสียหายให้กับบ้านเรือนที่อยู่อาศัย วัด โรงเรียน สถานที่ราชการ บ่อปลา เส้นทางคมนาคม สะพาน และพื้นที่เกษตรได้รับผลกระทบ เช่น ข้าว อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ดังตัวอย่างเหตุการณ์อุทกภัยในพื้นที่จังหวัดอุทัยธานี เมื่อเดือนสิงหาคม - กันยายน 2559 ซึ่งเกิดสถานการณ์น้ำท่วม น้ำไหลหลาก และน้ำเอ่อล้นตลิ่ง เข้าท่วมบ้านเรือน และพื้นที่การเกษตรในพื้นที่ 6 อำเภอ (อำเภอทัพทัน /เมืองอุทัยธานี /สว่างอารมณ์ /บ้านไร่ /หนองขาหย่าง/ลานสัก) จำนวน 33 ตำบล 206 หมู่บ้าน ราษฎรประสบความเดือดร้อน 1,057 ครัวเรือน 3,171 คน บ่อปลา 1 แห่ง ถนน 70 สาย ฝาย 5 แห่ง พื้นที่เกษตรได้รับผลกระทบ จำนวน 40,931 ไร่ (คิดเป็น ร้อยละ 2.96 ของพื้นที่การเกษตรทั้งหมด 1,378,219 ไร่) แนวทางการแก้ไขปัญหที่สำคัญ เช่น บูรณาการงบประมาณของทุกส่วนราชการในพื้นที่ เช่น การเพิ่มพื้นที่เก็บกักน้ำไว้ในฤดูแล้ง ซึ่งเป็นการเพิ่มปริมาณน้ำต้นทุน เช่น การสร้างฝายชุดสระ ปรับปรุงเขื่อน (เพื่อเพิ่มปริมาณเก็บกักน้ำ) การก่อสร้าง ปรับปรุงเพิ่มความจุของแก้มลิง การขุดลอกแม่น้ำ แคว ลำห้วย คู คลอง และแหล่งน้ำธรรมชาติ /โครงการ 1 ตำบล 1 จุดกักเก็บน้ำ /ขับเคลื่อนยุทธการทวงคืนผืนน้ำกำจัดผักตบชวา ขุดลอกคูคลอง ลุ่มน้ำสะแกกรัง ตามโครงการคลองสวยน้ำใส คนไทยมีความสุข /การปรับปรุงซ่อมแซมเขื่อนป้องกันตลิ่ง คันดินริมตลิ่งป้องกันน้ำท่วม และส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำโดยชุมชนอย่างเป็นระบบ และการรื้อฟื้นแนวคิดของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าหมายคือ ลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ ขยายโอกาสของประชาชนเพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ประชากรในจังหวัดอุทัยธานีส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม พื้นที่ทำการเกษตรมีเนื้อที่ประมาณ 1.7 ล้านไร่ ครอบคลุมบริเวณที่ราบตอนกลางและทางทิศตะวันออกของจังหวัด แหล่งน้ำต้นทุนสำหรับทำการเกษตรได้จากอ่างเก็บน้ำทับเสลาและอ่างเก็บน้ำห้วยขุนแก้ว โดยมีพื้นที่การเกษตรเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น ที่สามารถรับน้ำจากแหล่งน้ำที่มีอยู่ (ประมาณ 200,000 ไร่) พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาขาดแคลนน้ำ จังหวัดอุทัยธานีมีปริมาณน้ำฝนรายปีเฉลี่ย 1,265 มิลลิเมตร ฝนที่ตกได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดพาความชื้นมาจากอ่าวเบงกอล โดยเริ่มมีฝนในเดือนพฤษภาคม และได้รับอิทธิพลจากพายุหมุนเขตร้อนทำให้ฝนตกชุกขึ้นในช่วงเดือนกันยายน เนื่องจากฝนที่ตกเกิดจากอิทธิพลของลมมรสุมที่ผ่านพื้นที่ภูเขาสูงทางด้านทิศตะวันตก จึงมีผลให้บริเวณพื้นที่เกษตรกรรมทางด้านตะวันออกของจังหวัดเป็นเขตเงาฝน มีปริมาณฝนน้อยและแปรปรวนค่อนข้างสูง

4.8.2 ป่าไม้

มีสภาพเป็นพื้นที่คุ้มครอง ได้แก่ ป่าสงวนแห่งชาติ 9 แห่ง วนอุทยาน 2 แห่ง เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า 1 แห่ง และเขตห้ามล่าสัตว์ป่า 1 แห่ง มีเนื้อที่รวม 2,828,185 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 67.23 ของพื้นที่จังหวัดทั้งหมด โดยเฉพาะเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง มีพื้นที่ครอบคลุมเขตอำเภอ ลานสัก อำเภอยะคต และอำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี และอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก มีเนื้อที่ 1,737,591 ไร่ เป็นพื้นที่ที่มีความโดดเด่นในด้านความหลากหลายของระบบนิเวศสัตว์ป่า พบชนิดพันธุ์สัตว์ป่าหายากและใกล้สูญพันธุ์ เช่น ช้างป่า ควายป่า วัวแดง กระทิง กวาง เสือโคร่ง เสือดาว นกยูง และนกเงือกคอแดง เป็นต้น มีสภาพป่าเกือบทุกชนิด ทั้งป่าเบญจพรรณ ป่าเต็งรัง ป่าดิบแล้ง ป่าดิบเขา และป่าดิบชื้น จากความหลากหลายและอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติทำให้ได้รับการคัดเลือกและประกาศเป็นพื้นที่มรดกโลกทางธรรมชาติ จากองค์การศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ในการประชุม ณ ประเทศตุนิเซีย เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2534

4.8.3 แร่ธาตุ

จังหวัดอุทัยธานีมีแร่ธาตุหลายอย่าง เช่น แร่ดีบุก แร่เหล็ก หินอ่อน นอกจากนี้ ยังมีแร่อื่น ๆ ที่กรมทรัพยากรธรณีสำรวจพบ มีแร่ลู่แฟรม ซีไรต์ โคลัมไบต์ แคลไซต์ หินแกรนิต แทนทาไลต์ และดินขาวเป็นต้น ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านไร่ อำเภอยะคต อำเภอสว่างอารมณ์ อำเภอหนองฉาง และอำเภอลานสักและการทำเหมืองแร่ของจังหวัดอุทัยธานีมีเฉพาะเหมืองขนาดเล็กแร่ธาตุที่สำคัญคือหินอ่อนและหินปูนเพื่อเป็นอุตสาหกรรมก่อสร้าง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงาน

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษา พบว่า

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการ ให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความ เชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

สุจิตราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาท และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

นรินทร์ คลังผา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

จรรยา จันทรเตีย (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์

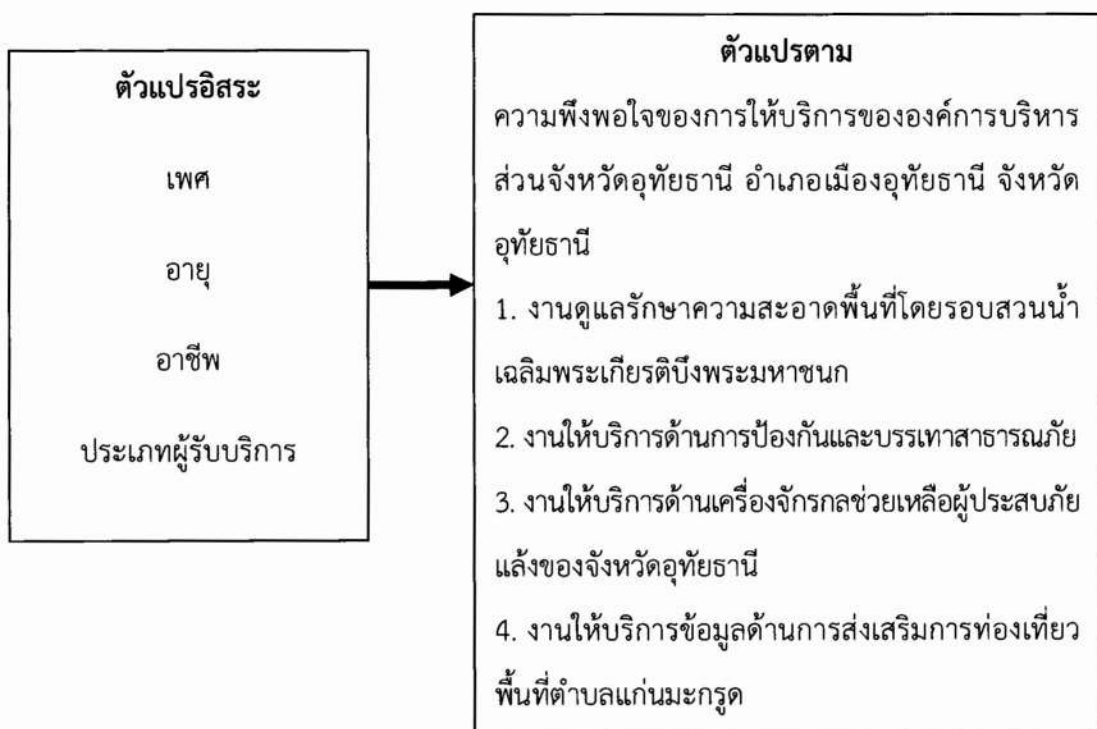
ด้านสภาพอ่อนโยนในการให้บริการด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้ามีความจำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และงานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด มีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และงานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามกิจกรรมและการให้บริการตามภารกิจทั่วไป จำนวน 327,048 คน จำนวน 4 งาน ดังนี้ 1) งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก 2) งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และ 4) งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามานะ (Yamane.1973 : 725) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N	=	ขนาดของประชากร
e	=	ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้
n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{327,048}{1 + 327,048 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{327,048}{818.6200} = 399.51$$

จากนั้นทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 4 งาน ๆ ละ 500 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,000 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ฉบับ ได้แก่ 1) งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติ บึงพระมหาชนก 2) งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และ 4) งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

3.1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้ กำหนด ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|-----------------|
| 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน เท่ากับ 5 |
| 2) ระดับความพึงพอใจมาก | คะแนน เท่ากับ 4 |
| 3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน เท่ากับ 3 |
| 4) ระดับความพึงพอใจน้อย | คะแนน เท่ากับ 2 |
| 5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คะแนน เท่ากับ 1 |

3.1.3 ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.2 การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี และแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2.3 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในการให้บริการ

3.2.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม

3.2.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเด็นที่สำรวจ

3.2.7 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นและความต้องการที่ต้องการ

3.2.8 สรุปผลการศึกษา และเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบ
สวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือ
ผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการ
ท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่งมะกรูด

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำ เฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก	4.80	0.53	มากที่สุด	96.03
2. งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.45	มากที่สุด	95.16
3. งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบ ภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี	4.75	0.52	มากที่สุด	95.04
4. งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว พื้นที่ตำบลแก่งมะกรูด	4.79	0.49	มากที่สุด	95.88
รวม	4.78	0.49	มากที่สุด	95.53

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.53 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกองดูแลรักษาความสะอาด พื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 รองลงมาได้แก่ งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบล แก่นมะกรูด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.88 และงานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.04

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อกองดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำ เฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติ
บึงพระมหาชนก ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	221	44.20
2. หญิง	279	55.80
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	81	16.20
2. 26 – 40 ปี	171	34.20
3. 41 – 55 ปี	125	25.00
4. 56 – 69 ปี	101	20.20
5. 70 ปีขึ้นไป	22	4.40

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	69	13.80
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	96	19.20
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	41	8.20
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	33	6.60
5. นักเรียน/นักศึกษา	57	11.40
6. รับจ้างทั่วไป	85	17.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	47	9.40
8. เกษตรกร/ประมง	38	7.60
9. ว่างาน	29	5.80
10. อื่นๆ	5	1.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	376	75.20
2. หน่วยงานรัฐ	100	20.00
3. หน่วยงานเอกชน	24	4.80
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 และเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20

ส่วนใหญ่อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 75.20 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก ในภาพรวม

งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำ เฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.53	มากที่สุด	95.90
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.56	มากที่สุด	95.85
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.81	0.51	มากที่สุด	96.22
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.52	มากที่สุด	96.01
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.81	0.52	มากที่สุด	96.18
รวม	4.80	0.53	มากที่สุด	96.03

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.01

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก ในแต่ละด้าน

งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำ เฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.79	0.54	มากที่สุด	95.88
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.79	0.54	มากที่สุด	95.84
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.80	0.52	มากที่สุด	96.00
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.80	0.52	มากที่สุด	96.00
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.79	0.55	มากที่สุด	95.80
รวม	4.80	0.53	มากที่สุด	95.90
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.79	0.56	มากที่สุด	95.80
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.79	0.56	มากที่สุด	95.88
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.79	0.58	มากที่สุด	95.76
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ	4.80	0.54	มากที่สุด	95.96
รวม	4.79	0.56	มากที่สุด	95.85

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำ เฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.81	0.52	มากที่สุด	96.16
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.82	0.49	มากที่สุด	96.40
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.49	มากที่สุด	96.40
4. เจ้าหน้าที่บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.80	0.53	มากที่สุด	96.04
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.81	0.51	มากที่สุด	96.16
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.81	0.51	มากที่สุด	96.16
รวม	4.81	0.51	มากที่สุด	96.22
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งในการกำจัดขยะมีความเหมาะสม	4.80	0.52	มากที่สุด	96.04
2. รถเก็บขยะมีเพียงพอสำหรับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.80	0.53	มากที่สุด	96.00
3. ในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนมีถังขยะเพียงพอ สำหรับใส่ขยะมูลฝอย	4.80	0.52	มากที่สุด	96.00
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีคุณภาพและมีความทันสมัย	4.80	0.53	มากที่สุด	95.96
5. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการ ใช้บริการ	4.80	0.52	มากที่สุด	96.04
รวม	4.80	0.52	มากที่สุด	96.01

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำ เฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. สามารถกำจัดขยะถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.81	0.53	มากที่สุด	96.12
2. มีการพัฒนาสถานที่ทิ้งขยะให้เหมาะสมไม่ทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่เป็นแหล่ง เพาะพันธุ์เชื้อโรค	4.81	0.53	มากที่สุด	96.12
3. มีการจัดหาแห่งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูก สุขลักษณะได้มาตรฐาน	4.81	0.52	มากที่สุด	96.20
4. สวนน้ำเฉลิมพระเกียรติมีการรักษาความสะอาด ทางเดินและทางสาธารณะ	4.81	0.51	มากที่สุด	96.28
5. ส่งเสริมให้ประชาชนลดปริมาณขยะ มีการคัดแยกขยะ และสามารถนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ได้	4.81	0.51	มากที่สุด	96.16
รวม	4.81	0.52	มากที่สุด	96.18

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.90 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะอาดรวดเร็ว และทันเวลา , การให้บริการเป็นไป
ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ
96.00 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.88 และมีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.84

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.85 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหา

ขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.96 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่о ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.88 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม , เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 และเจ้าหน้าที่บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.04

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.01 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ตั้งในการกำจัดขยะมีความเหมาะสม , อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.04 รองลงมาได้แก่ รถเก็บขยะมีเพียงพอสำหรับการบริการ จัดเก็บขยะมูลฝอย , ในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนมีถังขยะเพียงพอสำหรับใส่ขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีคุณภาพและมีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.96

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สวนน้ำเฉลิมพระเกียรติมีการรักษาความสะอาดทางเดินและทางสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.28 รองลงมาได้แก่ มีการจัดหาแห่งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และส่งเสริมให้ประชาชนลดปริมาณขยะ มีการคัดแยกขยะ และสามารถนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภท ผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	246	49.20
2. หญิง	254	50.80
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	36	7.20
2. 26 – 40 ปี	129	25.80
3. 41 – 55 ปี	119	23.80
4. 56 – 69 ปี	165	33.00
5. 70 ปีขึ้นไป	51	10.20
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	75	15.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	46	9.20
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	33	6.60
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	35	7.00
5. นักเรียน/นักศึกษา	28	5.60
6. รับจ้างทั่วไป	105	21.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	35	7.00
8. เกษตรกร/ประมง	102	20.40
9. ว่างาน	39	7.80
10. อื่นๆ	2	0.40
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	418	83.60
2. หน่วยงานรัฐ	63	12.60
3. หน่วยงานเอกชน	19	3.80
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 และเพศชาย จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 และอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.45	มากที่สุด	95.02
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.46	มากที่สุด	95.09
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.75	0.45	มากที่สุด	95.01
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.45	มากที่สุด	95.34
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.77	0.44	มากที่สุด	95.32
รวม	4.76	0.45	มากที่สุด	95.16

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน

พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.34 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.09

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในแต่ละด้าน

งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.74	0.45	มากที่สุด	94.88
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.73	0.46	มากที่สุด	94.52
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.43	มากที่สุด	95.72
4. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับเบื้องต้นกับประชาชน	4.75	0.44	มากที่สุด	94.96
รวม	4.75	0.45	มากที่สุด	95.02
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.72	0.46	มากที่สุด	94.48
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น call center ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.78	0.46	มากที่สุด	95.56
3. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันทั่วทั้ง	4.74	0.48	มากที่สุด	94.88
4. มีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงาน	4.77	0.45	มากที่สุด	95.44
รวม	4.75	0.46	มากที่สุด	95.09

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ	4.77	0.46	มากที่สุด	95.32
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.72	0.46	มากที่สุด	94.44
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา	4.73	0.46	มากที่สุด	94.68
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.43	มากที่สุด	95.68
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.72	0.47	มากที่สุด	94.36
6. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	95.56
รวม	4.75	0.45	มากที่สุด	95.01
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	4.76	0.44	มากที่สุด	95.24
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.77	0.46	มากที่สุด	95.32
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	4.79	0.45	มากที่สุด	95.88
4. มีสถานที่พักอาศัยชั่วคราวเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.73	0.47	มากที่สุด	94.56
5. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน	4.79	0.43	มากที่สุด	95.72
รวม	4.77	0.45	มากที่สุด	95.34
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.77	0.44	มากที่สุด	95.36
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.78	0.44	มากที่สุด	95.60
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.77	0.46	มากที่สุด	95.40
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.75	0.44	มากที่สุด	94.92
รวม	4.77	0.44	มากที่สุด	95.32

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.02 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.72 รองลงมาได้แก่ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับ เบื้องต้นกับประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.96 และขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.88

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.09 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่о ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น call center ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.56 รองลงมาได้แก่ มีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.44 และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่าง ทันท่วงที อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.88

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.01 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.56 และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.34 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.88 รองลงมาได้แก่ มีการจัดเก็บ อุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.72 และระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาได้แก่ การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และการดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.36

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	265	53.00
2. หญิง	235	47.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	7	1.40
2. 26 – 40 ปี	38	7.60
3. 41 – 55 ปี	104	20.80
4. 56 – 69 ปี	260	52.00
5. 70 ปีขึ้นไป	91	18.20
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	1.20
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	18	3.60
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	23	4.60
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	40	8.00
5. นักเรียน/นักศึกษา	6	1.20

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
6. รับจ้างทั่วไป	137	27.40
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	36	7.20
8. เกษตรกร/ประมง	164	32.80
9. ว่างงาน	70	14.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	483	96.60
2. หน่วยงานรัฐ	12	2.40
3. หน่วยงานเอกชน	5	1.00
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 และว่างงาน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 483 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวม

งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.52	มากที่สุด	94.77
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.52	มากที่สุด	95.13
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.76	0.51	มากที่สุด	95.17
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.53	มากที่สุด	95.06
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.76	0.52	มากที่สุด	95.10
รวม	4.75	0.52	มากที่สุด	95.04

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.04 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.17 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.13 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.10

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี ในแต่ละด้าน

งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.73	0.54	มากที่สุด	94.60
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.74	0.51	มากที่สุด	94.76
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.74	0.54	มากที่สุด	94.80
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.75	0.50	มากที่สุด	94.92
รวม	4.74	0.52	มากที่สุด	94.77
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.74	0.51	มากที่สุด	94.88
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.76	0.53	มากที่สุด	95.28
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.76	0.51	มากที่สุด	95.12
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน	4.76	0.51	มากที่สุด	95.24
รวม	4.76	0.52	มากที่สุด	95.13
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.75	0.53	มากที่สุด	95.08
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.73	0.53	มากที่สุด	94.68
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.53	มากที่สุด	94.72
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี	4.78	0.48	มากที่สุด	95.64

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.76	0.50	มากที่สุด	95.16
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.79	0.47	มากที่สุด	95.72
รวม	4.76	0.51	มากที่สุด	95.17
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.76	0.52	มากที่สุด	95.12
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.74	0.53	มากที่สุด	94.84
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.75	0.54	มากที่สุด	95.08
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.51	มากที่สุด	95.00
5. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อ การใช้งาน	4.76	0.52	มากที่สุด	95.24
รวม	4.75	0.53	มากที่สุด	95.06
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การให้บริการเครื่องจักรกลตรงกับความต้องการของ ประชาชน	4.77	0.51	มากที่สุด	95.36
2. การให้บริการเครื่องจักรกลสามารถช่วยเหลือประชาชน ได้ทั้งในเวลาปกติและเวลาฉุกเฉิน	4.75	0.53	มากที่สุด	95.08
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	4.74	0.54	มากที่สุด	94.72
4. การให้บริการเครื่องจักรกลมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ ประชาชนส่วนรวม	4.76	0.50	มากที่สุด	95.24
รวม	4.76	0.52	มากที่สุด	95.10

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.77 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.92 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.13 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.28 รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.24 และมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.12

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.17 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.72 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.64 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.06 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.24 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.12 และสถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.08

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.10 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเครื่องจักรกลตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.36 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเครื่องจักรกลมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.24 และการให้บริการเครื่องจักรกล สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทั้งในเวลาปกติและเวลาฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.08

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว พื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปงานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบล
แก่นมะกรูด ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	223	44.60
2. หญิง	277	55.40
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	73	14.60
2. 26 – 40 ปี	146	29.20
3. 41 – 55 ปี	197	39.40
4. 56 – 69 ปี	72	14.40
5. 70 ปีขึ้นไป	12	2.40
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	80	16.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	73	14.60
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	46	9.20
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	52	10.40

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
5. นักเรียน/นักศึกษา	65	13.00
6. รับจ้างทั่วไป	77	15.40
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	55	11.00
8. เกษตรกร/ประมง	33	6.60
9. ว่างงาน	16	3.20
10. อื่นๆ	3	0.60
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	353	70.60
2. หน่วยงานรัฐ	125	25.00
3. หน่วยงานเอกชน	22	4.40
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 และเพศชาย จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว พื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ในภาพรวม

งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว พื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.44	มากที่สุด	96.22
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.46	มากที่สุด	96.09
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.79	0.49	มากที่สุด	95.79
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.52	มากที่สุด	95.66
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.78	0.51	มากที่สุด	95.61
รวม	4.79	0.49	มากที่สุด	95.88

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.88 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.09 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.79

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว พื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริม
การท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ในแต่ละด้าน

งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว พื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	4.85	0.41	มากที่สุด	97.08
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.80	0.44	มากที่สุด	96.00
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.82	0.42	มากที่สุด	96.44
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.47	มากที่สุด	95.56
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	4.80	0.45	มากที่สุด	96.04
รวม	4.81	0.44	มากที่สุด	96.22
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.81	0.46	มากที่สุด	96.24
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการ หมู่บ้าน เป็นต้น	4.80	0.46	มากที่สุด	95.92
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.81	0.46	มากที่สุด	96.20
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจใน การดำเนินงาน	4.80	0.47	มากที่สุด	96.00
รวม	4.80	0.46	มากที่สุด	96.09

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว พื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.84	0.46	มากที่สุด	96.72
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.78	0.50	มากที่สุด	95.64
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.79	0.48	มากที่สุด	95.80
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.78	0.50	มากที่สุด	95.52
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.79	0.46	มากที่สุด	95.84
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.76	0.52	มากที่สุด	95.24
รวม	4.79	0.49	มากที่สุด	95.79
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.81	0.50	มากที่สุด	96.12
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ สถานที่สำหรับนั่งพักผ่อน ตู้ ATM มีจำนวน เพียงพอ สะดวกและปลอดภัย	4.78	0.51	มากที่สุด	95.68
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.78	0.52	มากที่สุด	95.52
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์หรือแผนที่แสดงจุดต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79	0.52	มากที่สุด	95.80
5. ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม และสะอาดถูกหลักอนามัย	4.76	0.55	มากที่สุด	95.20
รวม	4.78	0.52	มากที่สุด	95.66

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว พื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินกิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความ เหมาะสม สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว	4.77	0.53	มากที่สุด	95.48
2. มีการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานภายในแหล่ง ท่องเที่ยวให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ	4.76	0.52	มากที่สุด	95.24
3. กิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวเสริมสร้างความรู้และ ประสบการณ์อันดีแก่นักท่องเที่ยว	4.80	0.50	มากที่สุด	95.96
4. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการเดินทางมาใช้ บริการแหล่งท่องเที่ยวครั้งนี้ในระดับใด	4.79	0.50	มากที่สุด	95.76
รวม	4.78	0.51	มากที่สุด	95.61

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.08 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว
และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.44 และมีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ใน
การดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.04

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.09 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม
เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.24 รองลงมาได้แก่ มีการออกหน่วย
เคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20
และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.79 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.72 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.84 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.66 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.12 รองลงมาได้แก่ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์หรือแผนที่แสดงจุดต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ สถานที่สำหรับนั่งพักผ่อน ตู้ ATM มีจำนวนเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.61 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง กิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์อันดีให้นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.96 รองลงมาได้แก่ โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการ เดินทางมาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวครั้งนี้ในระดับใด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็น ร้อยละ 95.76 และการดำเนินกิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม สร้างความประทับใจ ให้แก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.48

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี และงานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,000 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.53 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 รองลงมาได้แก่ งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบล

แก่นมะกรูด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.88 และงานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.04

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 ส่วนใหญ่ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 75.20 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติบึงพระมหาชนก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.01

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.34 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.09

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 483 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.04 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.17 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.13 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.10

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.88 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.09 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.79

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติปึงพระมหาชนก มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติดังนี้

4.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

4.1.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ อาจทำได้โดย

4.2.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลัง

ความสามารถ อาจปฏิบัติ ดังนี้ ปลุกฝังวัฒนธรรมให้ตระหนักว่าประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ติดป้ายเตือนใจในจุดที่มองเห็นได้ง่าย ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และถือให้ผลของการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบและอบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

4.2.2 ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี เพราะประชาชนผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังหน่วยงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกแค้นแค้นไม่ทราบว่าจะควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ อาจปฏิบัติ ดังนี้ จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อประชาชนผู้รับบริการมายังหน่วยงานพนักงานจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาประชาชนผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

4.2.3 ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้ อาจปฏิบัติ ดังนี้ พัฒนาความรู้และทักษะให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคลากรมีความรู้จริงในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ รวมทั้ง มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้น ๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

4.2.4 ความสุภาพ บุคลากรของหน่วยงานผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งวิทยากรอาจเชิญมาจากธุรกิจเอกชนที่มีความเป็นเลิศด้านบริการ

4.2.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

4.2.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าประชาชนนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคม ในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ อาจปฏิบัติ ดังนี้ จัดให้มีระบบคิวและให้บริการตามคิวโดยเคร่งครัด สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับประชาชนผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือน ๆ กัน

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของจังหวัดอุทัยธานี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วและทั่วถึง จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่ายขึ้น และขณะเดียวกัน ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม อาจทำได้โดย

4.3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับแรกเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรอำนวยความสะดวก และพัฒนาวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วที่สุด อาจปฏิบัติ ดังนี้ วิเคราะห์ลักษณะงาน จำนวน ระยะเวลาเพื่อจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร บุคลากร ตามลักษณะของประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน โดยจัดโยกย้ายพนักงานเข้าไปช่วยเสริมในกิจกรรมงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก (Cross function) เพื่อให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและทดแทนกันได้ รวมทั้งการวางผังการไหลเวียนของงาน (Work flow) ให้ง่ายและรวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

4.3.2 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดขาดตกบกพร่อง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การปฏิบัติงานควรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน จัดทำคู่มือประกอบการทำงาน ว่าแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารประกอบอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอ และรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

4.3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในที่ทำการชุมชนหมู่บ้านหรือในย่านชุมชนตามความเหมาะสม โดยกำหนดวันเวลาสถานที่ให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ หรือการให้บริการแบบเคาะประตูบ้านในบางกิจกรรมงานการบริการแก่ประชาชนบางกลุ่ม

4.3.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ บุคคลทั่วไปหรือประชาชนผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น อาจปฏิบัติ ดังนี้ ติดประกาศหรือสติ๊กเกอร์ตามที่สาธารณะต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงาน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่องและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคำแนะนำต้องชัดเจน หลีกเลี่ยงคำย่อที่ประชาชนผู้รับบริการทั่วไปอาจไม่เข้าใจ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง เช่น คำร้องขออนุญาตต่าง ๆ โดยมีตัวอย่างแบบคำร้องที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และบริการเขียนคำร้องจัดเอกสารต่าง ๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ มีประกาศเสียงตามสาย

4.3.5 การให้บริการตลอดเวลา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเวลาพักสลับกัน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี จะสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) นั่นก็คือ การให้ประชาชนบริการมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจทำได้โดย การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา

3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกรียงไกร ภมรพล. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=6445.
- คณิตคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น , สำนักงาน.(2552).ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณิต คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก : <http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06km2/app.doc>
- ครรชิต บรรลุผล .(2554).ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จรรยา จันทร์เตี้ย .(2553) .ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จินตนา บุญบงการ.(2545).ชุดการเรียงด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตยโปรดักส์ กรุป,
- จิระศักดิ์ เญยวิจิตร.(2543) .ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์.(2553) .ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ในสุทธิปริทัศน์ สืบค้นจาก www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hnqimn7q58g04s.pdf 12/04/59

- ชนะดา วีระพันธ์ .(2554) .ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านเก่า อำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี .หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี ออสตรีย. (2542).คุณภาพการบริการอมสินปี 2000” ออมสินพัฒนา.6(5) : 4; กันยายน-
ตุลาคม,
- โชติช่วง ภิรมณ์. (2548).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์.ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ณัฐวุฒิ พริยะจิระอนันต์ .(2544).การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ :เพียร์สัน
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ยยา. (2549). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). การเมืองของไทย. กรุงเทพฯ :พลัสเพรส.
- นรินทร์ คลังผา .(2552).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี.วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- ปฐม มณีโรจน์. (2543).ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์,
- ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุภาพ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551,
พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้จำหน่ายแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนา
หญาและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
:http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาตนเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- พรรณี ช.เจนจิต. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- พรรณี พรมน้อย .(2554).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548). การตลาดเพื่อสร้างกำไร : ทุนแห่งความสำเร็จของธุรกิจ.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุด. (2540). การเมืองในยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว
- เลขานุการการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2552). ความพึงพอใจการให้บริการของ
งานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก
<http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- วรเดช จันทรตร. (2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจาก
ต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุ
กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
การศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 .กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริกร ไชยชนะ. (2553). ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ
ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ทิพย์
- ศุภรา จิตภักดิ์รัตน์. (2547). การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับ
การศึกษาระดับพื้นฐาน .กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สมชัย เลิศทิววงศ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.
ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

- สมบุรณ์ พรรณนาภพ. (2540). **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาโรจ ไชยสมบัติ. (2543). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม,**
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ .(2553) .ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียง
พางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประเมินโครงการโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย
- สุธี นาทรพัต. (2540). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก**. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุรเชษฐปิยะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ศรีดอนไผ่**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพล ศรีธรรม. **การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่
สาย จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) : สถาบันราชภัฏเชียงราย,
2544.**
- สุริยา พุดพวง. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษา
อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). **หลักการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551. กันยายน 16). แบบรายงานผลการสำรวจ
สถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
[http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXE5mEJ:oldweb.opdc.go.th/
NewsInfo/Upload/1094984027.doc](http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXE5mEJ:oldweb.opdc.go.th/NewsInfo/Upload/1094984027.doc).**
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552 มกราคม 4). โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :
http://www.maesaorg/page/typ_detail.php?texttyp id=6.**

- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). การตลาดบริการ.
 กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อนุสรณ์ ศรีจันทร์. (2550). ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน อำเภอพาน
 จังหวัดเชียงราย ต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การ
 บริหารส่วนตำบล. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- อนนก กลยาณี. (2542). ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา
 วิธีการเรียนไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
 การศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์
- อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.
 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิทธิรัตน์ อูสาห์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาล
 นครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อินทิรา เพ็งแก้ว. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา
 สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

- Cooper, A.M. (1985). **How to supervise people**. New York : McGraw – Hill.
- Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. "Citizan Evaluation and Urban Managemena
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) **Personal and industrial psychology**. New York : McGraw – Hill.
- Gilbert, D, & Birkead, N. **Dictionary of education**. Florida : Dryden. อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 – 9)
- Gronroos, C.S. (1990). **Experience and brain development**. Child Development.
- Hoy, W.K, & Miskel C.G. (1991). **Educational administration ; theory research and practice**. New York : Random House.
- Gundlach, Jam H. and Nelson P. Read. "A Scale For the Measurement of Consumer Sstisfaction With Social Serve, **Journal of Social Research**. 38(20) 37-54 ; April, 1983.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management : Analysis, planning, implementation and control**(9th ed.). Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Lock, E.A. (1976). **The nature and cause of job satisfaction, Industrial and organizational psychology**. Chicago : Rand McNally.
- Lovelock, L. & Wright. K. (1999). **Principles of service marketing and management**. (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Millet, John D. **Management in public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Milton, C.R. (1984). **Human behavior in organization**. New York : Harper & Row.
- Porter, L.W. (1981). A student active need satisfactions in bottom and middle Management jobs. **Journal of Applied Psychologe**, 45, p. 1 – 10.
- Shelly, G.B. (1975) **.Business systems analysis and design**. Fullerton : Anaheim
- Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas**, New York ; Harper & Row.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Third edutio. Newyork : Harper and Row Publication

ภาคผนวก
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี
เรื่อง งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โดยรอบสวนน้ำเฉลิมพระเกียรติปึงพระมหาชนก

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี 3. () 41 ปี - 55 ปี 5. () 70 ปี ขึ้นไป
2. () 26 ปี - 40 ปี 4. () 56 ปี - 69 ปี

3. อาชีพ

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

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน 2. () หน่วยงานภาครัฐ 3. () หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับ ปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการกำจัดขยะมีความเหมาะสม					
2. รถเก็บขยะมีเพียงพอสำหรับการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย					
3. ในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนมีถังขยะเพียงพอสำหรับใส่ขยะมูลฝอย					
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีคุณภาพและมีความทันสมัย					
5. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการจัดเก็บขยะ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. สามารถกำจัดขยะถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
2. มีการพัฒนาสถานที่ทิ้งขยะให้เหมาะสมไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีการจัดหาแห่งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะได้มาตรฐาน					
4. สวนน้ำเฉลิมพระเกียรติมีการรักษาความสะอาดทางเดินและทางสาธารณะ					
5. ส่งเสริมให้ประชาชนลดปริมาณขยะ มีการคัดแยกขยะ และสามารถนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ได้					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น call center ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที					
4. มีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์					
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
6. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอ และทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน					
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ					
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ					
4. มีสถานที่พักอาศัยชั่วคราวเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการ					
5. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการเครื่องจักรกลตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การให้บริการเครื่องจักรกลสามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทั้งในเวลาปกติ และเวลาฉุกเฉิน					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการเครื่องจักรกลมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี
เรื่อง งานให้บริการข้อมูลด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ตำบลแก่นมะกรูด

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. อายุ (ปี)

1. () ต่ำกว่า 26 ปี 3. () 41 ปี - 55 ปี 5. () 70 ปี ขึ้นไป
2. () 26 ปี - 40 ปี 4. () 56 ปี - 69 ปี

3. อาชีพ

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

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน 2. () หน่วยงานภาครัฐ 3. () หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ สถานที่สำหรับนั่งพักผ่อน ตู้ ATM มีจำนวนเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์หรือแผนที่แสดงจุดต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม และสะอาดถูกหลักอนามัย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินกิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว					
2. มีการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานภายในแหล่งท่องเที่ยวให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. กิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์อันดีให้นักท่องเที่ยว					
4. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการเดินทางมาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวครั้งนี้ในระดับใด					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***