



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี
อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี
ประจำปี พ.ศ. 2564



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี
ประจำปี พ.ศ. 2564

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี
อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี
ประจำปี พ.ศ. 2564

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 การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.61 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.72 รองลงมาได้แก่ งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.79 และงานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.72 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	96.84	95.06	95.61	95.67	95.79	95.79
2. งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	96.69	96.41	96.85	96.90	96.76	96.72
3. งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	95.90	94.65	95.15	95.17	95.12	95.20
4. งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	94.82	94.44	94.59	94.41	95.35	94.72
รวม	96.06	95.14	95.55	95.54	95.76	95.61

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564, งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และงานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

2.2.2 การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

2.2.3 การจัดให้มีป้ายบอกทาง / แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชี้ห้อง

2.2.4 การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับประชาชน

2.2.5 การจัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร การมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย

2.2.6 การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด

2.2.7 การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.2.8 การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่างๆ

2.2.9 การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป

คำนำ

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

ในปีงบประมาณ 2564 นี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2) งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 3) งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และ 4) งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด	28
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี	36
จังหวัดอุทัยธานี	
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	75
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา	78
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	79
1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา	79
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	79
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	80
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	82
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	83
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	83
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะ	85

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	91
ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	97
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	104
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	111
1.วัตถุประสงค์ของการศึกษา	111
2.วิธีดำเนินการ	111
3.สรุปผลการประเมิน	111
4.ข้อเสนอแนะ	114
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	122
แบบสอบถาม	123

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	83
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ	85
ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม	86
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้าน	87
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	91
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม	92
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้าน	93
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปงานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ	97
ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม	99
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้าน	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ	104
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม	106
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้าน	107

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

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

กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ 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) งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2) งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 3) งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และ 4) งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และงานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และงานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การ

บริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และงานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และงานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

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 ที่เคยเข้ารับบริการงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และงานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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 ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่ยับยั้งความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ 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 ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

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

อเนก กลยณี (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

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

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ .2534 : 15) ซึ่ง พรณิ ช.เจนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าต่างๆออกไป 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 บุคคลจึงเลือกเอางานที่น่าผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

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

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

อินทิรา เฟ็งแก้ว (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 มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมประพฤติกรรมการณ์การกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า สัจจะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิก

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 จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

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

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้เคียงรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
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 และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง 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. ตั๋วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตั๋วงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร 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 จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรม 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

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤชัย, อานุกาฬ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็ทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ความถึงภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรวบ ก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

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 (ปฐุม 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

ยุพวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า ผู้บริโภค ไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต 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 วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่นั้นยากที่จะเข้าใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

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

2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญา

เพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิววงศ์ . 2544 : 35) ซึ่ง กันต์เลคและเนลสัน (Gundlach and Nelson.1983:41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทวรทัต (2540 : 585) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึงบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่า จะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์(heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียว 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 และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการในขณะเดียวกันกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน 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 ลูกค้าไม่อาจซึมเห็นรู้สึกได้ ยิน 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 มันจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้ง การให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริหาร เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้น การบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมีการติดต่อกับผู้บริหารที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริหารก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของการบริการ

คิวฤทธิ 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 รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการ ที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (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) มองว่าการให้บริการสาธารณะเมืองคํประกอบสำคัญอยู่ 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 การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน 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

มิลล์เลห์เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

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

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

ซึ่งสอดคล้องกับ โชติช่วง ภิรมณ์ (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 ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

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

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

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตเรีย (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 สมครใจ 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. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหานั้นทันที

3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันได้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทัน่วงทีที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินงานด้วยดีโดยตลอด

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 ง่าย การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

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

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา (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 เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่ง ส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

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

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- 2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
- 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 แต่มีความจงรักภักดีต่อตราหือ และกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549 : 124)

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

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่รวมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

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

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

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

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

2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552: 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร

การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

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) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในส่วนหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม 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 ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจิระอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง 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 ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนั้นจะ จำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

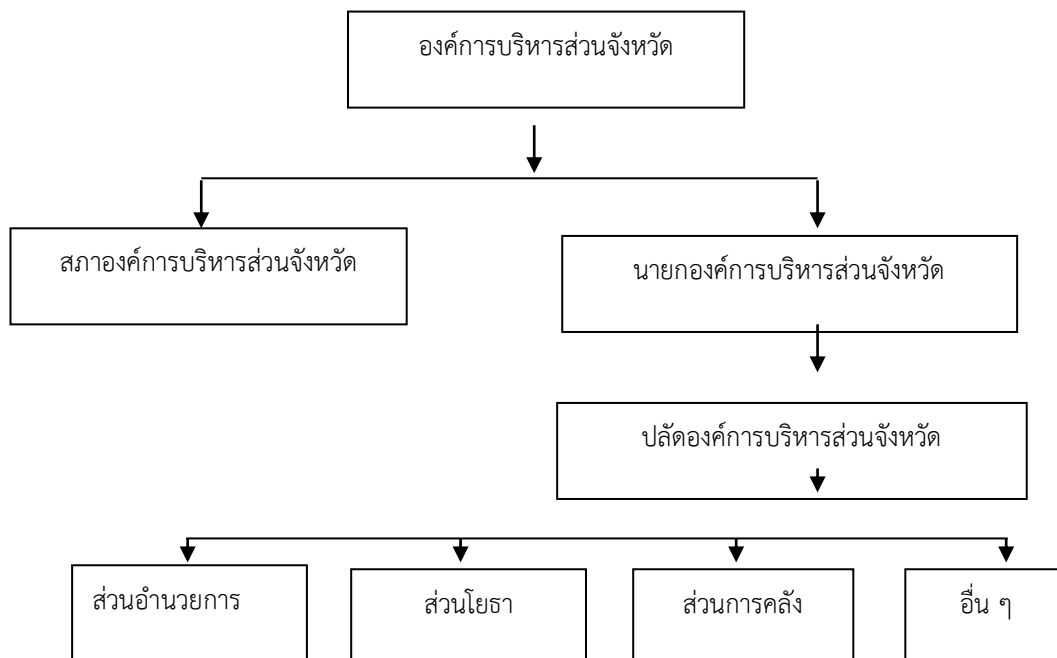
3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อ หน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

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

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

3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร 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) โดยยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค 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 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งจนกระทั่งปัจจุบัน

3.2 วิวัฒนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.2.1 ระหว่าง พ.ศ. 2476 – 2498 นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ที่ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัด ขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ซึ่งนับเป็นจุดกำเนิดและรากฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจกล่าวโดยสรุปถึงฐานะ อำนาจหน้าที่ บทบาทของสภาจังหวัดได้ ดังนี้ ฐานะสภาจังหวัดในขณะนั้นก็ยังมิได้มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นและเป็นนิติบุคคล ที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามกฎหมายจึงเป็นเพียงองค์กรตัวแทนประชาชนรูปแบบหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่จังหวัด ซึ่งพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาคโดยอำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกรมการจังหวัดซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธาน สภาจังหวัดจึงมีบทบาทเป็นเพียงที่ปรึกษาเกี่ยวกับกิจการของ 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 จึงได้ปรับปรุงให้จังหวัดมีอำนาจจัดหารายได้และดำเนินการเองได้ทั้งให้สภาจังหวัดมีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นด้วย พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง 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 ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งราษฎรเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือก

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด 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) คຸ້ມครอง ດູແລ ແລະ ບຳຮຸກຮັກສາ ຫຼັກຖານຮຸກຮ້າຍຊາດແລະສິ່ງແວດລ້ອມ (7ทวิ) บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

มาตรา 46 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่น อื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง 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 ค่าบริการหรือค่าตอบแทนที่เกี่ยวข้องแทน องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัดเสียก่อน

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการให้กระทำการกิจการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด สิทธิในการกระทำการกิจการตามวรรคหนึ่ง เป็นสิทธิเฉพาะตัวจะโอนไปไม่ได้

มาตรา 50 การดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีลักษณะเป็นการพาณิชย์ อาจทำได้โดยการตรา เป็นข้อบัญญัติ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 51 ข้อบัญญัติจะตราขึ้นได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

1) เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

2) เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราข้อบัญญัติ หรือให้มีอำนาจตราข้อบัญญัติ

3) การดำเนินการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาม มาตรา 50

ในข้อบัญญัติจะกำหนดโทษผู้ละเมิดข้อบัญญัติไว้ด้วยก็ได้ แต่ห้ามมิให้กำหนดโทษจำคุก เกินหกเดือน 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 เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉินถ้ามีความระบุนั้นในข้อบัญญัตินั้นว่าให้ใช้บังคับได้ทันที ให้ใช้บังคับข้อบัญญัติในวันที่ประกาศ

เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้รับร่างข้อบัญญัติแล้วต้องอนุมัติและประกาศภายในสิบห้าวัน ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัด ไม่อนุมัติและประกาศ ร่างข้อบัญญัติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้ถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยกับร่างข้อบัญญัติ

ผู้ว่าราชการจังหวัดจะอนุมัติร่างข้อบัญญัติได้มิได้ถ้าเห็นว่าร่างข้อบัญญัตินั้นเป็นร่างข้อบัญญัติ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือเป็นร่างข้อ บัญญัติที่ออกนอกเหนืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในกรณีเช่นนั้นให้ร่างข้อบัญญัตินั้นเป็นอันตกไป

มาตรา 54 เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้พิจารณาและเห็นชอบด้วยกับร่างข้อบัญญัติใด ให้ประธาน สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดส่งร่างข้อบัญญัตินั้นไปยังนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเพื่อลงนามแล้วส่งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อพิจารณาภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ความเห็นชอบ

ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่เห็นด้วยกับร่างข้อบัญญัติที่ได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์ การบริหารส่วนจังหวัดแล้ว ให้ส่งร่างข้อบัญญัตินั้นไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด

ภายในกำหนดเวลา ตามวรรคหนึ่งเพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัยชี้ขาด ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ส่งร่างข้อบัญญัตินั้น ให้นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดลงนามภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับคืนมา ถ้านายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่ลงนาม ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ลงนามและประกาศใช้บังคับต่อไป

ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ส่งร่าง ข้อบัญญัติคืนไปยังสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาใหม่ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบัญญัติคืนมา ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยังยืนยันให้ความเห็นชอบด้วย คณะเสี่ยงไม่น้อยกว่าสอง ในสามของ จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่าที่มีอยู่ ให้ดำเนินการประกาศร่างข้อบัญญัตินั้น ใช้บังคับต่อไป

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

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

มาตรา 56 ข้อบัญญัติให้ใช้บังคับได้ในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับข้อ บัญญัติท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัดนั้น

ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดและกระทรวงมหาดไทยจัดให้มีข้อบัญญัติที่ประกาศใช้ บังคับแล้วไว้ ณ ที่ ทำการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดและกรมการปกครอง เพื่อให้ประชาชนเข้า ตรวจสอบได้

มาตรา 57 ในกรณีฉุกเฉินซึ่งจะเรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ทันทั่วทั้งมิได้ นายกอง การบริหารส่วนจังหวัดอาจ ออกข้อบัญญัติชั่วคราวได้ เมื่อได้รับความเห็นชอบจาก

คณะกรรมการสามัญประจำสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเมื่อได้ประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ ที่ทำการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดแล้วให้ใช้บังคับได้

ในการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดคราวต่อไป ให้นำข้อบัญญัติชั่วคราวนั้นเสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่ออนุมัติ 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 และน้ำฝนที่ตกลงมามีปริมาณมากเกินไปกว่าดินที่จะเก็บสะสมเอาไว้ได้

การใช้ประโยชน์ที่ดิน

หากพิจารณาการใช้ประโยชน์ที่ดิน ปี พ.ศ. 2558 – 2562 พบว่า เป็นเนื้อที่ป่ามากที่สุด ประมาณ 2,136,741 ไร่ รองลงมาคือ พืชไร่ (ประมาณ 763,364 ไร่) ที่นา (ประมาณ 646,851 ไร่) ไม้ผลและไม้ยืนต้น (ประมาณ 116,203 ไร่) ในขณะที่เนื้อที่อื่น ๆ (ประมาณ 89,494 ไร่) และเนื้อที่นอกภาคเกษตร (ประมาณ 442,562 ไร่) จากเนื้อที่ทั้งหมด 4,206,404 ไร่ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการใช้ประโยชน์ในภาคเกษตรค่อนข้างคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ในขณะที่เนื้อที่ป่าไม่มีแนวโน้มลดลง

จากข้อมูลปี พ.ศ. 2562 สัดส่วนการใช้ประโยชน์จากที่ดิน เนื้อที่ป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ 50.79 (2,136,741 ไร่) รองลงมาคือ เนื้อที่ปลูกพืชไร่คิดเป็นร้อยละ 18.14 (763,364 ไร่) เนื้อที่นา คิดเป็นร้อยละ 15.37 (646,851 ไร่) และเนื้อที่ไม้ผลและไม้ยืนต้น คิดเป็นร้อยละ 2.76 (116,203 ไร่) และเนื้อที่ใช้ประโยชน์นอกภาคเกษตร คิดเป็นร้อยละ 10.52 (442,562 ไร่)

4.2 ด้านการเมือง การปกครอง

4.2.1 เขตการปกครอง

จังหวัดอุทัยธานี แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๘ อำเภอ 70 ตำบล 642 หมู่บ้าน 14 ชุมชน และจัดรูปแบบการปกครองตามลักษณะการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาล 14 แห่ง (เทศบาลเมือง 1 แห่ง เทศบาลตำบล 13 แห่ง) และ องค์การบริหารส่วนตำบล 49 แห่ง

เขตการปกครองแบ่งออกเป็น 8 อำเภอ คือ

- 1) อำเภอเมืองอุทัยธานี
- 2) อำเภอทัพทัน
- 3) อำเภอสว่างอารมณ์
- 4) อำเภอหนองฉาง
- 5) อำเภอหนองขาหย่าง
- 6) อำเภอบ้านไร่
- 7) อำเภอลานสัก
- 8) 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

คณะกรรมการการเลือกตั้งประกาศแบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานีออกเป็น 24 เขตเลือกตั้ง โดยมีสมาชิกเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน (ประกาศ ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2563) และผลการนับคะแนนเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ดังนี้

ตารางแสดงผลการนับคะแนนเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี

วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2563

ลำดับ ที่	อำเภอ	จำนวน สมาชิก ที่จะพึงมี ทั้งอำเภอ	จำนวน เขตเลือกตั้ง	เขต เลือกตั้ง ที่	จำนวน ผู้มีสิทธิ เลือกตั้ง	จำนวน ผู้ไปใช้สิทธิ เลือกตั้ง
1	บ้านไร่	5	5	1	9,458	6,761
				2	10,489	6,489
				3	11,181	6,912
				4	10,932	6,736
				5	10,796	5,839

ลำดับ ที่	อำเภอ	จำนวน สมาชิก ที่จะพึงมี ทั้งอำเภอ	จำนวน เขตเลือกตั้ง	เขต เลือกตั้ง ที่	จำนวน ผู้มีสิทธิ เลือกตั้ง	จำนวน ผู้ไปใช้สิทธิ เลือกตั้ง
2	เมืองอุทัยธานี	4	4	1	9,403	5,225
				2	10,354	5,649
				3	10,330	5,788
				4	9,964	6,115
3	ลานสัก	4	4	1	10,938	5,640
				2	11,644	6,214
				3	10,914	6,666
				4	11,588	6,083
4	หนองฉาง	3	3	1	11,097	7,490
				2	11,675	6,508
				3	12,163	7,217
5	ทัพทัน	3	3	1	9,865	6,116
				2	9,914	6,672
				3	10,694	6,093
6	สว่างอารมณ์	2	2	1	12,312	7,208
				2	12,346	6,871
7	ห้วยคต	2	2	1	7,708	4,184
				2	7,743	4,478
8	หนองขาหย่าง	1	1	1	12,975	8,568

4.3 ประชากร

4.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากร รวมทั้งสิ้น 325,515 คน เป็นชาย 159,149 คน เป็นหญิง 166,366 คน โดยพื้นที่อำเภอบ้านไร่มีจำนวนประชากรมากที่สุด จำนวน 68,165 คน รองลงมา ได้แก่ อำเภอลานสัก จำนวน 58,827 คน และอำเภอเมืองอุทัยธานี จำนวน 49,660 คน จะเห็นได้ว่าจำนวนประชากรมีแนวโน้มลดลง แต่จำนวนครัวเรือนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (ที่มา : <http://stat.bord.dopa.go.th/> ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2564)

ตารางแสดงสถิติประชากร แยกรายพื้นที่ ระดับจังหวัดสถิติจำนวนประชากร (ข้อมูล
เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี) จังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2559 – 2563

รายการ	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
รวมประชากร					
อำเภอเมืองอุทัยธานี	50,666	50,494	50,290	50,020	49,746
อำเภอหนองขาหย่าง	16,191	16,133	16,094	16,058	15,932
อำเภอหนองฉาง	44,045	43,965	43,813	43,604	43,153
อำเภอทัพทัน	38,797	38,754	38,622	38,558	38,256
อำเภอสว่างอารมณ์	31,961	31,941	31,852	31,745	31,625
อำเภอบ้านไร่	69,132	69,045	69,186	69,167	68,166
อำเภอลานสัก	59,155	59,246	59,128	59,138	58,860
อำเภอห้วยคต	20,352	20,364	20,358	20,328	20,130
ประชากรชาย					
อำเภอเมืองอุทัยธานี	24,075	23,959	23,851	23,733	23,590
อำเภอหนองขาหย่าง	7,748	7,679	7,626	7,588	7,544
อำเภอหนองฉาง	21,336	21,260	21,170	21,087	20,862
อำเภอทัพทัน	18,890	18,848	18,752	18,748	18,514
อำเภอสว่างอารมณ์	15,980	15,952	15,942	15,820	15,745
อำเภอบ้านไร่	34,449	34,344	34,810	34,346	33,822
อำเภอลานสัก	29,561	29,576	29,702	29,458	29,285
อำเภอห้วยคต	10,170	10,140	10,256	10,075	9,960
ประชากรหญิง					
อำเภอเมืองอุทัยธานี	26,591	26,535	26,439	26,287	26,156
อำเภอหนองขาหย่าง	8,443	8,454	8,468	8,470	8,388
อำเภอหนองฉาง	22,709	22,705	22,643	22,517	22,291
อำเภอทัพทัน	19,907	19,906	19,870	19,810	19,742
อำเภอสว่างอารมณ์	15,981	15,989	15,942	15,925	15,880
อำเภอบ้านไร่	34,683	34,701	34,810	34,821	34,344
อำเภอลานสัก	29,594	29,670	29,702	29,680	29,575
อำเภอห้วยคต	10,181	10,224	10,256	10,253	10,170

รายการ	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ครัวเรือน					
อำเภอเมืองอุทัยธานี	22,288	22,523	22,513	22,800	23,115
อำเภอหนองขาหย่าง	5,744	5,800	5,893	5,989	6,099
อำเภอหนองฉาง	15,170	15,393	15,592	15,823	16,029
อำเภอทัพทัน	12,686	12,819	12,958	13,118	13,309
อำเภอสว่างอารมณ์	11,436	11,518	11,614	11,730	11,895
อำเภอบ้านไร่	25,519	25,863	26,181	26,539	26,918
อำเภอลานสัก	19,568	20,170	20,387	20,637	20,893
อำเภอห้วยคต	7,024	7,092	7,231	7,316	7,408

(ที่มา : <http://stat.bord.dopa.go.th/> ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2564)

4.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุสูงขึ้นจะมีจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น จนถึงช่วงอายุ 57 ปี จำนวนประชากรลดลงอย่างต่อเนื่อง และลดลงมากในช่วงอายุ 80 ปีเป็นต้นไป ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน แสดงสถิติประชากร แยกตามช่วงอายุ (ปี) (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน)

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	1,263	1,147	2,410	1 ปี	1,443	1,348	2,791
2 ปี	1,560	1,489	3,049	3 ปี	1,548	1,519	3,067
4 ปี	1,635	1,512	3,147	5 ปี	1,684	1,615	3,299
6 ปี	1,730	1,681	3,411	7 ปี	1,786	1,683	3,469
8 ปี	1,942	1,865	3,807	9 ปี	1,973	1,847	3,820
10 ปี	1,859	1,768	3,627	11 ปี	1,927	1,833	3,760
12 ปี	1,988	1,831	3,819	13 ปี	1,998	1,848	3,846
14 ปี	2,104	1,936	4,040	15 ปี	2,010	1,886	3,896
16 ปี	2,075	1,946	4,021	17 ปี	2,047	1,888	3,935
18 ปี	2,040	1,802	3,842	19 ปี	1,984	1,818	3,802
20 ปี	2,001	1,880	3,881	21 ปี	1,999	1,798	3,797
22 ปี	1,879	1,984	3,863	23 ปี	2,144	2,247	4,391
24 ปี	2,380	2,293	4,673	25 ปี	2,382	2,260	4,642
26 ปี	2,263	2,148	4,411	27 ปี	2,174	2,083	4,257
28 ปี	2,305	2,205	4,510	29 ปี	2,254	2,208	4,462
30 ปี	2,391	2,240	4,631	31 ปี	2,163	2,159	4,322
32 ปี	2,013	1,987	4,000	33 ปี	1,997	1,988	3,985

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
34 ปี	2,294	2,042	4,336	35 ปี	2,276	2,083	4,359
36 ปี	2,207	2,118	4,325	37 ปี	2,358	2,265	4,623
38 ปี	2,383	2,474	4,857	39 ปี	2,377	2,376	4,753
40 ปี	2,275	2,291	4,566	41 ปี	2,351	2,354	4,705
42 ปี	2,289	2,325	4,614	43 ปี	2,338	2,419	4,757
44 ปี	2,628	2,596	5,224	45 ปี	2,381	2,411	4,792
46 ปี	2,432	2,588	5,020	47 ปี	2,514	2,522	5,036
48 ปี	2,374	2,561	4,935	49 ปี	2,440	2,548	4,988
50 ปี	2,616	2,706	5,322	51 ปี	2,450	2,580	5,030
52 ปี	2,501	2,684	5,185	53 ปี	2,540	2,766	5,306
54 ปี	2,362	2,610	4,972	55 ปี	2,463	2,826	5,289
56 ปี	2,530	2,869	5,399	57 ปี	2,413	2,650	5,063
58 ปี	2,039	2,403	4,442	59 ปี	2,152	2,427	4,579
60 ปี	2,045	2,224	4,269	61 ปี	1,991	2,279	4,270
62 ปี	1,921	2,305	4,226	63 ปี	1,716	2,056	3,772
64 ปี	1,690	2,032	3,722	65 ปี	1,656	2,003	3,659
66 ปี	1,601	1,978	3,579	67 ปี	1,450	1,823	3,273
68 ปี	1,467	1,790	3,257	69 ปี	1,375	1,751	3,126
70 ปี	1,236	1,519	2,755	71 ปี	1,364	1,537	2,901
72 ปี	1,052	1,337	2,389	73 ปี	950	1,157	2,107
74 ปี	901	1,133	2,034	75 ปี	806	970	1,776
76 ปี	731	930	1,661	77 ปี	736	915	1,651
78 ปี	636	827	1,463	79 ปี	754	1019	1,773
80 ปี	562	810	1,372	81 ปี	528	720	1,248
82 ปี	479	729	1,208	83 ปี	433	643	1,076
84 ปี	379	630	1,009	85 ปี	346	545	891
86 ปี	264	415	679	87 ปี	234	410	644
88 ปี	183	330	513	89 ปี	164	265	429
90 ปี	114	224	338	91 ปี	113	196	309
92 ปี	87	153	240	93 ปี	82	142	224
94 ปี	42	79	121	95 ปี	32	59	91
96 ปี	27	49	76	97 ปี	13	33	46
98 ปี	15	32	47	99 ปี	14	29	43
100 ปี	10	14	24	มากกว่า 100 ปี	26	38	64

ที่มา : <http://stat.bord.dopa.go.th> /ข้อมูลเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

ตารางแสดงสถิติประชากรจำแนกตามกลุ่มวัยและเพศจังหวัดอุทัยธานี

ประชากรจังหวัดอุทัยธานี	ชาย	หญิง	รวม
ปฐมวัย (0-5 ปี)	9,133	8,630	17,763
วัยนักเรียน (6-14 ปี)	17,307	16,292	33,599
วัยรุ่น/นักศึกษา (15-21ปี)	14,156	13,018	27,174
วัยทำงาน (15-59 ปี)	102,484	103,314	205,798
วัยสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป)	30,225	38,130	68,355

4.4 สภาพทางสังคม

4.4.1 การศึกษา

จังหวัดอุทัยธานี ปีการศึกษา 2563 มีจำนวนสถานศึกษารวมทั้งสิ้น 408 แห่ง จำนวนครูรวมทั้งสิ้น 3,998 คน และจำนวนนักเรียน รวมทั้งสิ้น 58,819 คน ซึ่งจำนวนนักเรียนที่สังกัด สพป.อุทัยธานี เขต 2 มีจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 18,086 คน รองลงมาคือจำนวนนักเรียนสังกัด สพม.อุทัยธานี ชัยนาท จำนวน 12,159 คน จำนวนนักเรียนที่น้อยที่สุดคือสังกัดโรงเรียนพระปริยัติธรรม มีจำนวน 58 รูป

ตารางแสดงจำนวนสถานศึกษา นักเรียน ครู จำแนกตามสังกัด จังหวัดอุทัยธานี ปีการศึกษา 2563

สังกัด	สถานศึกษา	จำนวน	
		ครู	นักเรียน
สพป.อุทัยธานี เขต 1	78	884	8,811
สพป.อุทัยธานี เขต 2	124	1,232	18,086
สพม. อุทัยธานี ชัยนาท	21	691	12,159
สำนักงาน กศน.จังหวัดอุทัยธานี	8	157	3,997
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (อปท.)	154	336	4,685
ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดอุทัยธานี	1	51	242
สถานศึกษาเอกชน	11	237	5,184
สถาบันอาชีวศึกษา	3	215	3,552
วิทยาลัยชุมชนอุทัยธานี	1	73	605
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองอุทัยธานี	5	105	1,440
โรงเรียนพระปริยัติธรรม	2	16	58
รวม	408	3,998	58,819

ที่มา : ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาจังหวัดอุทัยธานี ปีการศึกษา 2563

4.4.2 การสาธารณสุข

จังหวัดอุทัยธานี มีโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 1 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 7 แห่ง หน่วยบริการปฐมภูมิเขตเมือง จำนวน 2 แห่ง หน่วยบริการปฐมภูมิเขตชนบท จำนวน 91 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 1 แห่ง มีจำนวนเตียงรวม 720 เตียง อัตราส่วนประชากรต่อ 1 เตียง เท่ากับ 458

จำนวนสถานบริการสาธารณสุขเอกชน (คลินิก) จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 119 แห่ง (ข้อมูล ณ 31 มกราคม 2564) จำนวนสถานบริการสาธารณสุขภาคเอกชน (ร้านขายยา) จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 81 แห่ง (ข้อมูล ณ 15 กุมภาพันธ์ 2564)

จำนวนบุคลากรสาธารณสุข ของจังหวัดอุทัยธานี (ข้อมูล ณ 15 กุมภาพันธ์ 2564)

- แพทย์	จำนวน	115	คน
- ทันตแพทย์	จำนวน	51	คน
- เภสัชกร	จำนวน	63	คน
- พยาบาล	จำนวน	634	คน
- นักเทคนิคการแพทย์	จำนวน	39	คน
- นักกายภาพบำบัด	จำนวน	32	คน
- นักจิตวิทยา	จำนวน	7	คน

โดยอำเภอเมืองอุทัยธานี มีจำนวนแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักเทคนิคการแพทย์ นักกายภาพบำบัด และนักจิตวิทยามากที่สุด

- จำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 6,745 คน โดยอำเภอบ้านไร่ มีจำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมากที่สุด จำนวน 1,476 คน เฉลี่ย อสม. 1 คน ต่อ 14 หลังคาเรือน

อัตราผู้ป่วยป่วยใน สาเหตุการเจ็บป่วยที่สำคัญ 10 อันดับแรกในปี พ.ศ. 2563 ได้แก่ 1) ปอดบวม ไม่ระบุรายละเอียด 2) หลอดลมอักเสบเฉียบพลันและหลอดลมเล็กอักเสบเฉียบพลัน 3) การบาดเจ็บกระดูกเฉพาะอื่น ๆ , ไม่ระบุเฉพาะ และหลายบริเวณในร่างกาย 4) ภาวะอื่น ๆ ในระยะปริกำเนิด 5) โรคอื่น ๆ ของระบบทางเดินปัสสาวะ 6) หัวใจล้มเหลว 7) โรคอักเสบติดเชื้อของผิวหนัง และเนื้อเยื่อใต้ผิวหนัง 8) เบาหวาน 9) โรคหลอดลมอักเสบ ถุงลมโป่งพองและปอดอุดกั้นแบบเรื้อรังอื่น 10) โลหิตจางอื่น ๆ

สาเหตุการตายของประชากรจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 – 2563 จากมรณบัตร พบว่าสาเหตุการตายที่สำคัญอันดับต้นของจังหวัดอุทัยธานี 3 อันดับแรก เรียงลำดับจากจำนวนการตายมากไปน้อย ได้แก่ โรคมะเร็งทุกชนิด ปอดบวม และโรคหลอดเลือดสมอง ตามลำดับ

ตารางแสดงจำนวนและอัตราการตายด้วยกลุ่มสาเหตุ 10 อันดับแรก ต่อประชากร 100,000 คน

จังหวัดอุทัยธานี ปี พ.ศ. 2561 - 2563

สาเหตุการตาย	2561		2562		2563	
	จำนวน	อัตรา การตาย	จำนวน	อัตรา การตาย	จำนวน	อัตราการ ตาย
1. มะเร็งทุกชนิด	349	1.06	413	1.26	396	1.21
2. ปอดบวม	248	0.75	285	0.86	269	0.81
3. โรคหลอดเลือดสมอง	195	0.59	228	0.69	224	0.68
4. โรคหัวใจขาดเลือด	126	0.38	129	0.39	106	0.32
5. โลหิตเป็นพิษ / ติดเชื้อ	92	0.28	73	0.22	98	0.30
6. อุบัติเหตุจากการขนส่ง	112	0.34	139	0.42	76	0.23
7. ไตวายเรื้อรัง	66	0.20	92	0.28	68	0.21
8. ความดันโลหิตสูง	73	0.22	76	0.23	60	0.18
9. เบาหวาน	77	0.23	96	0.29	53	0.16
10. โรคตับแข็ง , มีพังผืดที่ตับ	52	0.16	75	0.23	50	0.15

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

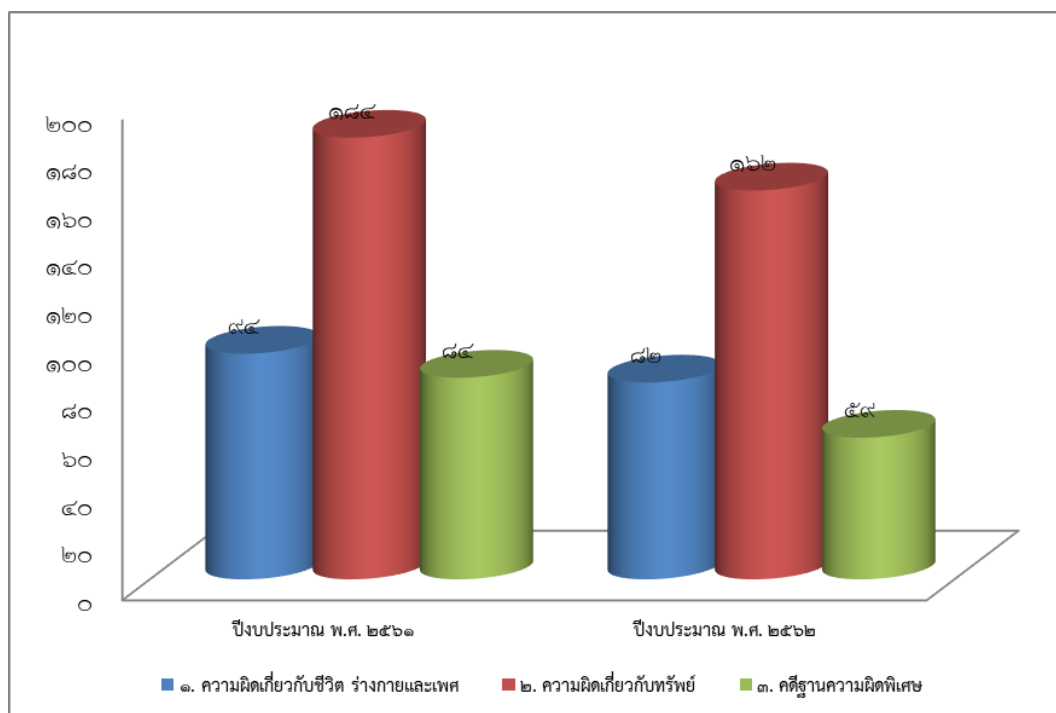
4.4.3 อาชญากรรม

จังหวัดอุทัยธานีมีสถานภาพอาชญากรรมในหลายด้าน 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 พบว่า คดีอาญาส่วนใหญ่ของจังหวัดอุทัยธานี เป็นคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน

การรับแจ้ง คดีอาญา 3 กลุ่ม ระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2562
(คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ/คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน/ฐานความผิดพิเศษ)



ที่มา : ตำรวจภูธรจังหวัดอุทัยธานี

4.4.4 ยาเสพติด

สถานการณ์ด้านยาเสพติดของจังหวัดอุทัยธานีมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะในหมู่บ้าน/ชุมชน จำนวนผู้กระทำความผิดในคดียาเสพติดมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากยาเสพติดที่อยู่ในประเทศมีจำนวนมากและราคาถูก อาจส่งผลให้เกิดผู้เสพยาใหม่และในขณะเดียวกันผู้เสพยาเดิมจะสามารถใช้ในปริมาณที่มากขึ้น โดยยาเสพติดที่เป็นปัญหาหลักในพื้นที่ยังคงเป็นยาบ้า รองลงมาได้แก่ กัญชาแห้งและไอซ์ ยาเสพติดที่จำหน่ายในพื้นที่ส่วนใหญ่ขนส่งมาจากทางภาคเหนือของประเทศ เพื่อส่งต่อไปยังภาคกลาง และบางส่วนมาจากแหล่งพักยาเสพติดในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดชัยนาท ซึ่งพื้นที่ที่ควรเฝ้าระวังปัญหาการค้าและการแพร่ระบาดของยาเสพติด ได้แก่ อำเภอลานสัก อำเภอบ้านไร่ อำเภอเมืองอุทัยธานี อำเภอหนองฉาง และอำเภอทัพทัน ตามลำดับ สถิติการจับกุมผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด คือ เสพยาเสพติด รองลงมาได้แก่ ครอบครองเพื่อจำหน่าย และครอบครอง พื้นที่การจับกุม ได้แก่ อำเภอบ้านไร่ อำเภอทัพทัน อำเภอเมืองอุทัยธานี อำเภอหนองฉางและอำเภอเมืองอุทัยธานี และกลุ่มผู้ค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ค้าเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันในหลายพื้นที่ ทั้งจังหวัดอุทัยธานี จังหวัดนครสวรรค์และจังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีเส้นทาง

การลำเลียงที่สำคัญ คือ เส้นทางจากอำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ เข้าสู่อำเภอสว่างอารมณ์ และอำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี และในปัจจุบันมีการลักลอบขนส่งยาเสพติดผ่านระบบขนส่งทางพัสดุภัณฑ์ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐเพิ่มขึ้นเนื่องจากซึ่งยากต่อการติดตาม ตรวจค้นของเจ้าหน้าที่ กลุ่มที่เคยมีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับยาเสพติด กลุ่มอาชีพรีบจ้าง และกลุ่มเกษตรกรเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษ

4.4.5 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

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

กลุ่มผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส (ผู้พิการ)

การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่ผ่านมานั้น ได้ส่งเสริมการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับองค์กรผู้สูงอายุ 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 ติดเตียงครอบคลุมทุกพื้นที่ทุกตำบลในจังหวัดอุทัยธานี จำนวน 342 คน เพื่อรองรับการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว (Long term care) ที่จะดำเนินการร่วมกันระหว่างสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 3 นครสวรรค์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในจังหวัดอุทัยธานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี และองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุได้ร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 3 นครสวรรค์ จัดตั้งกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดอุทัยธานี เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบหน่วยบริการสาธารณสุขให้ผู้พิการและผู้สูงอายุที่อยู่ในระยะจำเป็นอย่างที่ต้องฟื้นฟูสมรรถภาพ สามารถเข้าถึงการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพและกายอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่เป็นครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกคนและทุกพื้นที่ในจังหวัด พร้อมทั้งส่งเสริมการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับองค์กรผู้สูงอายุ 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
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 แม่น้ำสะแกกรังไหลผ่านตัวจังหวัดไปบรรจบแม่น้ำเจ้าพระยาที่อำเภอโมโนรมย์ 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

ตารางแสดงสถิติผู้ใช้ไฟฟ้าและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนก
ตามประเภทผู้ใช้ จังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2559 – 2562

ประเภทผู้ใช้	2559	2560	2561	2562
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	104,268	106,402	108,258	110,069
พลังงานไฟฟ้าที่จำหน่ายและใช้ (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	277,597,508	283,138,494	295,071,660	310,633,152
บ้านอยู่อาศัย	157,759,971	157,463,775	161,890,259	176,854,216
กิจการขนาดเล็ก	49,847,175	51,574,787	52,096,555	55,489,476
กิจการขนาดกลาง	38,095,321	41,055,044	43,251,085	46,448,633
กิจการขนาดใหญ่	24,454,771	24,148,709	27,007,282	19,868,522
อื่นๆ	7,440,270	8,896,179	10,826,479	11,981,303

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากแผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน)

<http://www.uthaithani.go.th/>

4.5.3 การประปา

จังหวัดอุทัยธานีมีสำนักงานผลิตประปาขนาดใหญ่ 1 แห่ง คือ การประปาส่วนภูมิภาค สาขาอุทัยธานี จากสถิติผู้ใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาค ของจังหวัดอุทัยธานี ในปี 2562 มีการใช้น้ำประปาที่เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับปี 2561 โดยมีผู้ใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นจำนวน 411 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.97 นอกจากนี้ยังมีระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประปาหมู่บ้าน ตั้งอยู่ในทุกพื้นที่ของหมู่บ้านและตำบลอีกด้วย

ตารางแสดงสถิติผู้ใช้น้ำ ปริมาณการผลิต และการจำหน่ายของการประปาส่วนภูมิภาค จังหวัด
อุทัยธานี ปีงบประมาณ 2559 – 2562

รายการ	2559	2560	2561	2562
ผู้ใช้น้ำ (ราย)	9,237	9,624	9,923	10,334
ปริมาณน้ำผลิตจริง (ลูกบาศก์เมตร)	2.5	2.4	2.4	2.6
ปริมาณน้ำขาย (ลูกบาศก์เมตร)	2.0	1.9	2.0	2.1

ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาค จากแผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน)

<http://www.uthaithani.go.th/>

4.5.4 โทรศัพท์

การติดต่อสื่อสารในจังหวัดอุทัยธานี มีความสะดวกมากขึ้น โดยมีชุมสายโทรศัพท์ และเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ไร้สาย ระบบ GSM , DTAC , และ TRUE ครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ พบข้อจำกัดในบางพื้นที่ของอำเภอบ้านไร่และอำเภอลานสัก จะไม่สามารถติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ไร้สายได้

4.5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง

จังหวัดอุทัยธานี มีที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 9 แห่ง คือ 1) ที่ทำการไปรษณีย์ อุทัยธานี 2) ที่ทำการไปรษณีย์หนองฉาง 3) ที่ทำการไปรษณีย์ทัพทัน 4) ที่ทำการไปรษณีย์หนองขาหย่าง 5) ที่ทำการไปรษณีย์บ้านไร่ 6) ที่ทำการไปรษณีย์เมืองการุ้ง 7) ที่ทำการไปรษณีย์ลานสัก 8) ที่ทำการไปรษณีย์สว่างอารมณ์ 9) ที่ทำการไปรษณีย์เขาบางแกรก และมีไปรษณีย์เอกชนที่ได้รับอนุญาต จำนวน 24 แห่ง นอกจากนี้ยังมีบริษัทขนส่งเอกชนอีกหลายแห่งกระจายอยู่ตามอำเภอต่าง ๆ เช่น บริษัท CERRY EXPRESS บริษัท J&T EXPRESS บริษัท BEST EXPRESS และบริษัท FLASHEXPRESS

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

ตารางแสดงพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดอุทัยธานี ปี 2561

รายการ	ปี 2561		
	เนื้อที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตรวม (ตัน)	ผลผลิตต่อไร่ (กก.)
ข้าวนาปี	514,915	325,336	643
ข้าวนาปรัง	155,925	103,882	667
อ้อยโรงงาน	335,913	3,994,000	11,890
มันสำปะหลัง	147,066	487,963	3,424
ยางพารา	31,930	4,918	182
ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	143,694	123,385	875
สับปะรดโรงงาน	19,174	83,839	4,418

ตารางแสดงพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดอุทัยธานี ปี 2562

รายการ	ปี 2562		
	เนื้อที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตรวม (ตัน)	ผลผลิตต่อไร่ (กก.)
ข้าวนาปี	497,272	303,078	636
ข้าวนาปรัง	90,922	60,604	668
อ้อยโรงงาน	354,223	3,708,712	10,470
มันสำปะหลัง	152,055	529,450	3,483
ยางพารา	31,809	5,036	178
ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	120,292	96,091	870
สับปะรดโรงงาน	17,443	66,939	3,883

ที่มา : สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร จากแผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน)

<http://www.uthaithani.go.th/>

โดยภาคการเกษตร ถือว่ามีความสำคัญกับจังหวัดอุทัยธานี โดยเฉพาะพืชเศรษฐกิจหลักที่สำคัญ ได้แก่ ข้าวนาปี ข้าวนาปรัง อ้อยโรงงาน มันสำปะหลัง ยางพารา ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ และ สับปะรดโรงงาน โดยการดำเนินงานการจัดทำโซนนิ่งภาคการเกษตร ของจังหวัดอุทัยธานี เพื่อการจัดการใช้ประโยชน์ที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การลดต้นทุนการผลิต การจัดการแปรรูป และการเพิ่มมูลค่า

ด้านการเกษตร (เกษตรอินทรีย์/เกษตรปลอดภัย)

จากสภาพภูมิอากาศและภูมิสังคมของจังหวัดอุทัยธานี เป็นเมืองที่เอื้อยส่งเสริมการดำเนินชีวิตที่เรียบง่าย มีแหล่งชุมชน วัฒนธรรม และชาติพันธุ์หลากหลาย ทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร มีทั้งข้าว พืชไร่ ไม้ผล พืชผัก พืชสมุนไพร ป่าธรรมชาติ และป่าชุมชน เหมาะสมที่จะพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร เชิงธรรมชาติ ควบคู่กับการผลิตสินค้าที่มุ่งสู่ความปลอดภัย และเกษตรอินทรีย์เพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยว และผู้บริโภคทั่วไปทั้งในและต่างจังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของจังหวัด “เมืองท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เกษตรปลอดภัย สังคมอุทัยผาสุก”

สถานการณ์ปัจจุบัน จังหวัดอุทัยธานี มีพื้นที่เกษตรปลอดภัยและเกษตรอินทรีย์ที่เข้าสู่ระบบมาตรฐาน รวมทั้งสิ้น 43,000 ไร่ แยกเป็น

1) เกษตรปลอดภัย 40,000 ไร่

2) เกษตรอินทรีย์ 3,000 ไร่

และมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปี โดยได้ตั้งเป้าหมายขยายตัวการผลิตเกษตรทั้ง

2 รูปแบบ ไม่น้อยกว่าปีละ 2,000 ไร่ โดยมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายในเกษตรกรที่ทำการเกษตรผสมผสาน เกษตรทฤษฎีใหม่ เกษตรไร้สาร และเกษตรอินทรีย์ ที่กระจายอยู่ในแต่ละอำเภอ

4.6.2 การประมง

จังหวัดอุทัยธานี มีการเลี้ยงปลากระชังในลำน้ำสะแกกรัง โดยเฉพาะปลาแรดที่มีรสชาติอร่อย ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ของจังหวัด รวมทั้งปลานิล ปลาตะเพียน ปลาสวาย และปลาทับทิม เป็นต้น จากตารางแสดงจำนวนสัตว์น้ำที่จับได้ แยกตามชนิดสัตว์น้ำของจังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2559-2561 พบว่า ปี พ.ศ. 2561 ปลาตะเพียนมีปริมาณที่จับได้มากที่สุดคือ 184.16 ตัน ปลานิลมีปริมาณที่จับได้ 159.79 ตัน และยังพบว่าปลาตะเพียนและปลานิลมีแนวโน้มปริมาณที่จับได้เพิ่มขึ้น ส่วนปลาแรดกลับไม่มีปริมาณที่จับได้มาต่อเนื่อง 2 ปี นอกจากนี้ อำเภอที่มีการเลี้ยงปลามากสุด คือ อำเภอเมืองอุทัยธานี

ตารางแสดงจำนวนสัตว์น้ำจืดที่จับได้แยกตามชนิดสัตว์น้ำจืด

ของจังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2559-2561 (ตัน)

ปี	รวม	ปลา ช่อน	ปลาดุก	ปลา สวาย	ปลา ตะเพียน	ปลา นิล	ปลา แรด	ปลา สลิด	อื่น ๆ
2559	2,220.54	92.30	201.97	343.53	479.82	830.64	139.81	78.33	54.14
2560	66.39	1.87	1.61	-	7.56	8.22	-	0.08	47.05
2561	919.32	42.55	69.26	52.44	184.16	159.79	-	13.87	397.26

ที่มา : รายงานสถิติจังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2561 สำนักงานสถิติจังหวัดอุทัยธานี จากแผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี

2561-2565 (ฉบับทบทวน) <http://www.uthaithani.go.th/>

การเลี้ยงปลาแรดเชิงการค้าในอำเภอเมือง ฯ มีอยู่ 5 กลุ่มซึ่งเข้มแข็งมาก เลี้ยงกันมานานตั้งแต่บรรพบุรุษอยู่ในเรือนแพ ปลาแรดจะถูกเลี้ยงแบบธรรมชาติในแม่น้ำสะแกกรัง อาหารที่ให้ เป็นข้าวสุก ผักและผลไม้ หลังจากปลาแรดมีอายุ 1 ปี 8 เดือน หรือ 2 ปี จะถูกจับ เนื้อปลาเนื้อก็จะ เหลือง แน่น หวาน อร่อย ด้วยคุณสมบัติดังกล่าว ปลาแรดลุ่มน้ำสะแกกรังจะได้รับการรับรองเป็น GI ซึ่งเป็นสินค้าบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ประจำจังหวัด ปัจจุบันภูมิปัญญาการเลี้ยงปลาแรดถูกถ่ายทอดมายัง รุ่นลูกรุ่นหลาน บางแห่งคงใช้วิธีการเลี้ยงปลาแรดในกระชังแพเหมือนเดิม แต่บางแห่งยกแพขึ้นบกก็ เปลี่ยนรูปแบบการเลี้ยงบนบ่อแทน นอกจากนี้ยังแนวคิดในการปรับตัวตามปริมาณน้ำสะแกกรัง คือ เลี้ยงในบ่อก่อนสักระยะหนึ่งแล้วก็ลงกระชัง แต่อย่างไรก็ดี เกษตรกรมีภูมิปัญญาในการเลี้ยงปลาแรด แต่ยังไม่มีความเข้มแข็งในกระบวนการกลางน้ำ และปลายน้ำ อุปสรรคนี้ อาจมีสาเหตุมาจากประการ แรกคือ โครงการต่าง ๆ ที่สนับสนุนจากจังหวัดไม่ได้มุ่งเน้นให้เกิดการขับเคลื่อนปลาแรดอย่างครบ วงจร หรือเป็นระบบจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ และประการที่สอง คือ หน่วยงานต่าง ๆ เช่น ปศุสัตว์ อุตสาหกรรม พาณิชย การท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญการแปรรูป และมหาวิทยาลัย เป็นต้น ไม่สามารถเข้า มาบูรณาการให้เกิดการรวมกลุ่มการเลี้ยง การพัฒนาแปรรูปผลิตภัณฑ์ การออกแบบ บรรจุภัณฑ์ การ สร้างแบรนด์ และการตลาดทั้งทางออฟไลน์และออนไลน์ รวมถึงการสร้างช่องทางส่งออกผลิตภัณฑ์ จากปลาแรด ดังนั้น การวางระบบบริหารจัดการปลาแรดให้ครบวงจร ผนวกกับการบูรณาการกับ จังหวัด เพื่อจัดสรรงบประมาณให้เกิดโครงการสนับสนุนให้ครบห่วงโซ่คุณค่าจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ น่าจะเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนพัฒนาปลาแรดอย่างเห็นผลในระยะเวลา 5-10 ปี

4.6.3 ปศุสัตว์

จังหวัดอุทัยธานี มีอาชีพการทำเกษตรควบคู่กับการทำปศุสัตว์เป็นส่วนใหญ่ ในหลาย ๆ พื้นที่ฟาร์ม ทั้งขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 – 2562 ปริมาณผลผลิตสัตว์ที่

สำคัญของจังหวัดอุทัยธานีลดลงอย่างชัดเจน โดยเฉพาะโค-กระบือ เนื่องจากจังหวัดอุทัยธานีประสบปัญหาภัยธรรมชาติในหลายพื้นที่ ได้แก่ อุทกภัย วาตภัย และภัยแล้ง ทำให้อัตราการผลิตปศุสัตว์ของจังหวัดได้รับผลกระทบค่อนข้างมาก โดยเฉพาะการเกิดอุทกภัยในหลายหมู่บ้าน กระจายตัวในหลายอำเภอของจังหวัดอุทัยธานี นับตั้งแต่ พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ทำให้เกิดความเสียหายกับภาคปศุสัตว์เป็นจำนวนมาก และทำให้สัตว์เสี่ยงต่อการเกิดโรคและการติดต่อของเชื้อโรคได้โดยง่าย ซึ่งจะพบรายงานการแพร่ระบาดของโรคปากเท้าเปื่อย และโรคคอตีบ คอบวม ในโค-กระบือที่ผ่านมา

อีกเหตุผลหนึ่ง ในการลดลงของโคเนื้อและกระบือ ในช่วง ปี 2560 – ปี 2561 เกิดจากประเทศจีนมีความต้องการโคเนื้อ และกระบือ จากจังหวัดอุทัยธานีเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ดี ในปี พ.ศ. 2561 การผลิตปศุสัตว์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้มีสาเหตุจากโครงการส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์ของภาครัฐ และการบริการผสมเทียมของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดอุทัยธานี

ตารางแสดงผลผลิตสัตว์ (ตัว) ที่สำคัญของจังหวัดอุทัยธานี พ.ศ.2559 – 2562

ปี	โค	กระบือ	สุกร	แพะ	ไก่	เป็ด
2559	10,864	14,346	66,081	4,346	2,216,995	191,832
2560	12,096	18,039	65,922	5,626	2,700,887	269,979
2561	11,673	17,858	66,219	5,519	2,367,579	203,619
2562	12,253	17,837	65,440	6,566	1,655,816	135,929

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน) <http://www.uthaithani.go.th/>

4.6.4 การบริการ

การเงินและการธนาคาร

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

โรงแรม ที่พัก

ที่พักในจังหวัดอุทัยธานี มีให้เลือกหลายรูปแบบทั้งโฮมสเตย์ รีสอร์ท และโรงแรม ระดับ 2-5 ดาว ส่วนใหญ่เน้นบรรยากาศที่อิงธรรมชาติและสะดวกสบาย ตั้งอยู่ในตัวเมืองอุทัยธานี อำเภอหนองฉาง อำเภอลานสัก อำเภอบ้านไร่ และสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ สามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์โรงแรม ที่พัก และเว็บไซต์การท่องเที่ยว

ร้านอาหาร

อาหารในจังหวัดอุทัยธานี ส่วนใหญ่เป็นอาหารพื้นบ้านและเมนูปลาแม่น้ำ ซึ่งสามารถหาทานได้ในตัวเมืองอุทัยธานี และสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอต่างๆ สำหรับร้านอาหารในเมืองอุทัยธานีที่ได้รับความนิยม ได้แก่ ร้านเพรชชี โทรศัพท์ : 056-514-909 ร้านนกน้อย โทรศัพท์ : 056-511-952 ร้านป่าสำราญ โทรศัพท์ : 056-980-085 , 084-622-4225 ร้านอาหารเพื่อน โทรศัพท์ : 056-571-618 คริวสะแกกรัง โทรศัพท์ : 056-571-757 , 056-520-127-8, 089-644-5950 สวนอาหารพรหมท่าซุง โทรศัพท์ : 056-502-585 , 056-502-595 เป็นต้น

4.6.5 การท่องเที่ยว

ปี พ.ศ. 2562 (1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 2562) จังหวัดอุทัยธานีเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 1,444.37 ล้านบาท/ปี จำนวนนักท่องเที่ยว 799,814 คน/ปี ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน) <http://www.uthaithani.go.th/>

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์

- มรดกโลกผืนป่าห้วยขาแข้ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอลานสัก
- หุบป่าตาด ตั้งอยู่ในเขตอำเภอลานสัก
- เขาปลาร้า ตั้งอยู่ในเขตอำเภอลานสัก
- เขาพระยาพายุเรือ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอลานสัก
- ถ้ำพุนหาย ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบ้านไร่
- น้ำตกไขเบอร် ตั้งอยู่ในเขตอำเภอห้วยคต
- น้ำตกผาร่มเย็น ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบ้านไร่
- บ่อน้ำพุร้อนสมอทอง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอห้วยคต
- เขาปลั้ว ตั้งอยู่ในเขตอำเภอทัพทัน

แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม

- พระชนกจักรี ตั้งอยู่บนยอดเขาสะแกกรัง อำเภอเมืองอุทัยธานี
- เขาสะแกกรังหมดโลก ตั้งอยู่บนยอดเขาสะแกกรัง อำเภอเมืองอุทัยธานี
- วัดจันทาราม (วัดท่าซุง) อำเภอเมืองอุทัยธานี
- วัดอุโบสถาราม (วัดโบสถ์) อำเภอเมืองอุทัยธานี
- สำนักสงฆ์ถ้ำเขาวง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบ้านไร่
- เขาปลาร้า (ภาพเขียนก่อนประวัติศาสตร์อายุประมาณ ๓,๐๐๐ปี) ตั้งอยู่ในเขตอำเภอ
ลานสัก
- บึงคอกช้าง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสว่างอารมณ์
- ฮักแซตัง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองอุทัยธานี

ความโดดเด่นของการท่องเที่ยว

จังหวัดอุทัยธานีมีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ วิถีชุมชน วัฒนธรรม สุขภาพ และการเกษตร

1) ด้านธรรมชาติ (เชิงนิเวศ)

จังหวัดอุทัยธานีมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ มรดกโลกผืนป่าห้วยขาแข้ง ในอำเภอลานสัก หุบป่าตาด ป่าดงดิบยุคไดโนเสาร์ภายในถ้ำหินย้อยในอำเภอลานสัก น้ำตกผาร่มเย็น สายน้ำสีขาวที่ทิ้งตัวลงมาจากป่าที่บึงอยู่เบื้องล่าง คือภาพความงดงามของน้ำตกอุทัยธานี ในอำเภอบ้านไร่ ถ้ำพุหวาย หนึ่งในสถานที่ถ่ายทำละครและชวนไปเที่ยวชมหินงอกหินย้อยสุดอลังการในถ้ำพุหวาย ภายในวนอุทยานถ้ำเขาวงในอำเภอบ้านไร่ เขาพระยาพายุเรือ เขาหินปูนลูกเล็ก ๆ ที่ร่มรื่นล้อมรอบไปด้วยน้ำ มีถ้ำน้อยใหญ่เชื่อมต่อทะเลถึงกันหลายสิบถ้ำ ภายในมีหินงอกหินย้อยที่สวยงาม รูปร่างแปลกตาในอำเภอลานสัก น้ำตกไขเบอร เป็นน้ำตกที่อยู่ใกล้หมู่บ้านไขเบอร บ้านซบแม่ปือ ตำบลคอกควายในอำเภอห้วยคต เกษตรวิเวกที่มีลักษณะเป็นเทือกเขาที่มีหินเรียงซ้อนกันเป็นยอดค่อนข้างสูงชัน รูปร่างสวยงามแปลกตาในเขตอำเภอกั๊กพัน บ่อน้ำพุร้อนสมอทอง เป็นน้ำพุร้อนที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี

2) ด้านวิถีชุมชน วัฒนธรรม

จังหวัดอุทัยมีแหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ วิถีชุมชน วัฒนธรรม เช่น พระชนกจักรี ตั้งอยู่บนยอดเขาสะแกกรัง วัดท่าซุง และวัดอุโบสถาราม ประเพณีตักบาตรเทโว ณ วัดสังกัสรัตนคีรี ในช่วงเทศกาลออกพรรษาที่ตรงตามพุทธประวัติมากที่สุด วิถีชีวิตชาวแพลุ่มแม่น้ำสะแกกรัง ชุมชนคนบนน้ำแหล่งสุดท้ายที่สมบูรณ์ที่สุดของเมืองไทย วิถีตลาดเช้า เย็น ริมแม่น้ำสะแกกรัง อาหารการกินมีชื่อเสียงในเรื่องอาหารประเภทปลาแม่น้ำรสชาดอร่อย ขนมหวานมีชื่อเสียงและถือเป็นต้นตำรับของเมืองไทย ถนนคนเดินชุมชนตรอกโรงยาของชุมชนชาวจีนแห่งลุ่มน้ำสะแกกรัง สำนักสงฆ์ถ้ำเขาวงในเขตอำเภอบ้านไร่ เขาปลาร้า ซึ่งมีภาพเขียนก่อนประวัติศาสตร์อายุประมาณ 3,000 ปี ในเขตอำเภอลานสัก เมืองโบราณบึงคอกช้างในอำเภอสว่างอารมณ์ ฮกแซตติ้ง ร้านขายยาเก่าแก่ซึ่งตั้งอยู่กลางเมืองอุทัยธานี และการท่องเที่ยวหมู่บ้านนวัตกรรม (OTOP) ผ้าทอมือพื้นเมืองที่มีชื่อเสียง มีดพับ มีดพก หัวเข็มขัด กรรไกรตัดแต่งกิ่งไม้และเครื่องมือการเกษตร หัตถอุตสาหกรรมเหล็กกล้า ศูนย์วงเดือนอาคม - สุรทัณฑ์ การท่องเที่ยวภูมิวัฒนธรรมชนเผ่าพื้นถิ่นที่แก่นมะกรูด

3) ด้านสุขภาพ และการเกษตร

จังหวัดอุทัยมีแหล่งท่องเที่ยวด้านสุขภาพและการเกษตร เช่น เส้นทางจักรยานให้นักท่องเที่ยวเก็บเกี่ยวประสบการณ์แห่งความสุขในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเส้นทางจักรยานรอบเกาะเทโพ ชมเสน่ห์ชุมชนในแบบสโลว์ไลฟ์ ด้วยการปั่นจักรยานชมสวน ลิ้มลองส้มโอ เกษตรปลอดสารพิษ ปลาย่าง และปลากระชัง การท่องเที่ยวเชิงเกษตรพืชเมืองหนาวที่แก่นมะกรูด เป็นศูนย์พัฒนาราชภูวนาพื้นที่สูงจังหวัดอุทัยธานี เป็นต้น

ผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

ปี พ.ศ.2563 (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2563) จังหวัดอุทัยธานีมีผู้ประกอบการและผลิตภัณฑ์ OTOPT จำนวน 511 ราย ประกอบด้วยกลุ่มผู้ผลิตชุมชน จำนวน 317 กลุ่ม ผู้ประกอบการรายเดี่ยว จำนวน 191 ราย และ SMEs จำนวน 3 ราย สร้างเป็นผลิตภัณฑ์ได้ 1,556 ผลิตภัณฑ์พบเป็นประเภทอาหารและของใช้ เช่น ปลาร้าทรงเครื่อง กำไลข้อมือ มีดพับด้ามงาช้าง และมีดพับเหล็กตามัสกัส เป็นต้น ด้วยจำนวน 579 และ 520 ผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ รองลงมาคือ ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย เช่น ผ้ามัดหมี่ และผ้าพันคอจก เป็นต้น นอกจากนี้ ยังพบผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้นหากมีการสนับสนุนและส่งเสริมการประกอบการผลิตภัณฑ์ OTOPT อย่างต่อเนื่อง เน้นผลิตภัณฑ์จากภาคเกษตรเพื่อเป็นอาหารและสมุนไพรจะเป็นส่วนสร้างโอกาสการเพิ่มรายได้การท่องเที่ยวจังหวัดอุทัยธานีได้มากยิ่งขึ้น

รายได้จากการจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

จังหวัดอุทัยธานีมีรายได้จากการจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOPT เพิ่มขึ้นร้อยละ 23 จากปี พ.ศ. 2561 (971,354,315 บาท) ซึ่งเท่ากับ 1,194,765,808 บาท โดยมีผลการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ปี 2562 จำนวน 1,200,205,424 บาท คิดเป็นร้อยละ 100.45 บรรลุค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2562 – สิงหาคม 2563 รายได้จากการผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOPT จำนวน 1,296,791,688 บาท

4.6.6 อุตสาหกรรม

โดยรวมการจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรมของจังหวัดมีไม่มาก ปี พ.ศ. 2562 มี 226 โรงงาน ส่วนใหญ่เป็นโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ผลผลิตทางการเกษตร โดยเฉพาะ อ้อย มีโรงงานน้ำตาลอยู่ที่จังหวัดสุพรรณบุรี จึงทำให้การลงทุนภาคอุตสาหกรรมมีการเติบโตอยู่ในระดับต่ำ ประกอบกับพื้นที่โดยรวมของจังหวัดอุทัยธานีเป็นป่าไม้ และอุทยานแห่งชาติมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมสาขาอุตสาหกรรมของจังหวัดอุทัยธานี มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องแต่ลดลงเล็กน้อย ระหว่างปี 2558 – 2561 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยอัตราการขยายตัว ในปี 2561 มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น 3.5% มีมูลค่าเท่ากับ 5,228 ล้านบาท

4.6.7 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 แห่ง มีทุนจดทะเบียน 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 เงินทุนจดทะเบียน คงเหลือ จำนวน 5,736.17 ล้านบาท

ตารางแสดงการจดทะเบียนนิติบุคคลตั้งใหม่ ตามหมวดธุรกิจ จังหวัดอุทัยธานี ปี พ.ศ. 2558

อุตสาหกรรม	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		รวม	
	แห่ง	ล้านบาท	แห่ง	ล้านบาท	แห่ง	ล้านบาท
เกษตรกรรม การล่าสัตว์ และการป่าไม้	-	-	-	-	-	-
การประมง	-	-	-	-	-	-
การทำเหมืองแร่และเหมืองหิน	-	-	1	0.30	1	0.30
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 การให้เช่าและบริการทางธุรกิจ	3	3	-	-	3	3
การให้บริการชุมชน	-	-	3	1.70	3	1.70
รวม	15	18.20	30	28.75	45	46.95

ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดอุทัยธานี

กลุ่มอาชีพ

1) อำเภอกัทพัตน์ กลุ่มทอผ้าลายโบราณ (นายประทีป วิเศษศรี)

กลุ่มทอผ้าแม่บ้านเกษตรกรบ้านโคกหม้อ

(นางมณี พิลีก 08909069929)

2) อำเภอยะคต กลุ่มสินค้าเกษตรแปรรูป

3) อำเภอลานสัก กลุ่มสินค้าแปรรูป

4) อำเภอบ้านไร่ กลุ่มสินค้าโอท็อป

4.6.8 แรงงาน

กำลังแรงงาน ของจังหวัดอุทัยธานี ปี 2562 มีประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 237,925 คน เป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน จำนวน 153,311 คน แยกเป็นผู้มีงานทำ 151,595 คน คิดเป็นร้อยละ 98.88 มีผู้ว่างงาน จำนวน 639 คน คิดเป็นร้อยละ 0.41 และผู้ที่รอฤดูกาลจำนวน 1,096 คน ซึ่งผู้อยู่ในกำลังแรงงานเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนผู้นอกกำลังแรงงานมีจำนวน 84,594 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ทำงานที่บ้าน และเรียนหนังสือ

ตารางแสดงจำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามสถานภาพแรงงาน และเพศจังหวัดอุทัยธานี

พ.ศ. 2559 – 2562

สถานภาพแรงงาน	2559	2560	2561	2562
รวม	236,000	236,729	237,365	237,925
ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป	236,000	236,729	237,365	236,729
ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน	155,762	160,149	159,309	153,311
ผู้มีงานทำ	154,484	159,328	157,798	151,595
ผู้ว่างงาน	760	717	1,097	639
ผู้ที่รอฤดูกาล	518	104	415	1,096
ผู้นอกกำลังแรงงาน	80,238	76,580	78,056	84,594
ชาย				
ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป	111,354	111,581	111,755	111,875
ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน	85,265	86,167	85,908	83,425
ผู้มีงานทำ	84,443	85,784	84,970	82,462
ผู้ว่างงาน	540	319	771	400
ผู้ที่รอฤดูกาล	282	64	168	563

สถานภาพแรงงาน	2559	2560	2561	2562
ผู้อยู่นอกกำลังแรงงาน	26,089	25,414	25,847	84,594
หญิง				
ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป	124,646	125,148	125,610	126,050
ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน	70,497	73,982	73,401	69,906
ผู้มีงานทำ	70,041	73,544	72,828	69,134
ผู้ว่างงาน	220	398	326	239
ผู้ที่รอฤดูกาล	236	40	247	533
ผู้อยู่นอกกำลังแรงงาน	54,149	51,166	52,209	56,144

ที่มา : สำนักงานสถิติจังหวัดอุทัยธานี จากแผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน)

<http://www.uthaithani.go.th/>

ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีงานทำของจังหวัดอุทัยธานี ในปี 2562 มี 151,596 คน แยกเป็นอาชีพที่มีผู้มีงานทำมากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือทางด้านการเกษตร และการประมง จำนวน 67,377 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมา คือ พนักงานบริการ และพนักงานในร้านค้าและตลาด จำนวน 24,017 คน คิดเป็นร้อยละ 15.84 และอาชีพขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในด้านการขายและการให้บริการ จำนวน 19,946 คน คิดเป็นร้อยละ 13.15 ผู้มีงานทำเพศชายมากกว่าเพศหญิง จำนวน 13,228 คน

ตารางแสดงจำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีงานทำ จำแนกตามอาชีพ และเพศ

จังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2559 – 2562

อาชีพและเพศ	2559	2560	2561	2562
รวม	154,124	159,328	157,798	151,596
1. ผู้บัญญัติกฎหมาย ข้าราชการระดับอาวุโสและผู้จัดการ	3,492	3,102	2,461	2,193
2. ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ	6,483	6,777	5,797	7,866
3. ผู้ประกอบวิชาชีพช่างเทคนิคสาขาต่าง ๆ และอาชีพที่เกี่ยวข้อง	4,026	3,563	3,772	3,967
4. เสมียน	3,926	3,967	4,349	4,529
5. พนักงานบริการ และพนักงานในร้านค้าและตลาด	21,099	24,605	27,059	24,017
6. ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือทางการเกษตรและการประมง	69,551	72,430	71,168	67,377
7. ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือและธุรกิจการค้าที่เกี่ยวข้อง	14,307	14,546	14,562	15,213
8. ผู้ปฏิบัติการโรงงานและเครื่องจักรและผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ	6,864	5,792	6,816	6,488
9. อาชีพขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในด้านการขายและการให้บริการ	24,376	24,546	21,814	19,946
10. คนงานซึ่งมิได้จำแนกไว้ในหมวดอื่น	-	-	-	-
ชาย	84,398	95,784	84,970	82,462
1. ผู้บัญญัติกฎหมาย ข้าราชการระดับอาวุโสและผู้จัดการ	2,254	2,032	1,876	1,574
2. ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ	2,597	2,118	1,712	2,168
3. ผู้ประกอบวิชาชีพช่างเทคนิคสาขาต่าง ๆ และอาชีพที่เกี่ยวข้อง	1,893	1,898	1,899	1,997
4. เสมียน	1,027	831	1,102	1,280
5. พนักงานบริการ และพนักงานในร้านค้าและตลาด	8,417	10,026	10,365	9,189
6. ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือทางการเกษตรและการประมง	40,413	51,500	41,546	39,739
7. ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือและธุรกิจการค้าที่เกี่ยวข้อง	9,927	9,995	9,427	10,048
8. ผู้ปฏิบัติการโรงงานและเครื่องจักรและผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ	5,367	4,327	5,108	5,716
9. อาชีพขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในด้านการขายและการให้บริการ	12,503	13,057	11,935	10,751
10. คนงานซึ่งมิได้จำแนกไว้ในหมวดอื่น	-	-	-	-

อาชีพและเพศ	2559	2560	2561	2562
หญิง	69,987	73,544	72,828	69,234
1. ผู้บัญญัติกฎหมาย ข้าราชการระดับอาวุโสและผู้จัดการ	1,238	1,070	585	619
2. ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ	3,886	4,659	4,085	5,698
3. ผู้ประกอบวิชาชีพช่างเทคนิคสาขาต่าง ๆ และอาชีพที่เกี่ยวข้อง	2,133	1,665	1,873	1,970
4. เสมียน	2,899	3,136	3,247	3,249
5. พนักงานบริการ และพนักงานในร้านค้าและตลาด	12,628	14,579	16,694	14,828
6. ผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือทางการเกษตรและการประมง	29,138	30,930	29,622	27,638
7. ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือและธุรกิจการค้าที่เกี่ยวข้อง	4,335	4,551	5,135	5,165
8. ผู้ปฏิบัติการโรงงานและเครื่องจักรและผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ	1,497	1,465	1,708	772
9. อาชีพขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในด้านการขายและการให้บริการ	12,233	11,489	9,879	9,295
10. คนงานซึ่งมิได้จำแนกไว้ในหมวดอื่น	-	-	-	-

ที่มา : สำนักงานสถิติจังหวัดอุทัยธานี จากแผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน)

<http://www.uthaithani.go.th/>

ระดับการศึกษาของผู้มีงานทำ ในปี 2562 พบว่าผู้มีงานทำส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่า ประถมศึกษา จำนวน 43,922 คน คิดเป็นร้อยละ 28.97 รองลงมาเป็นผู้มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน 36,058 คน คิดเป็นร้อยละ 23.78 ระดับอุดมศึกษา จำนวน 24,891 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 21,912 คน คิดเป็นร้อยละ 14.45 ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 21,068 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 ไม่มีการศึกษา จำนวน 3,555 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 และไม่ทราบจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 0.11 ตามลำดับ

ตารางแสดงจำนวนผู้มีงานทำ จำแนกตามระดับการศึกษา จังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2559 – 2562

ระดับการศึกษา	2559	2560	2561	2562
1. ไม่มีการศึกษา	3,789	4,305	4,121	3,555
2. ต่ำกว่าประถมศึกษา	51,318	51,201	50,135	43,922
3. ประถมศึกษา	40,490	42,910	39,944	36,058
4. มัธยมศึกษาตอนต้น	19,863	20,042	21,758	21,912
5. มัธยมศึกษาตอนปลาย	17,945	19,137	19,663	21,086
6. อุดมศึกษา	20,901	21,567	22,057	24,891
7. การศึกษาอื่น ๆ	-	-	-	-
8. ไม่ทราบ	178	166	120	172
รวม	154,484	159,328	157,798	151,596

ที่มา : สำนักงานสถิติจังหวัดอุทัยธานี จากแผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน)

<http://www.uthaithani.go.th/>

การว่างงาน ของจังหวัดอุทัยธานี ในปี 2562 มีผู้ว่างงานจำนวน 639 คน คิดเป็นร้อยละ 0.41 ของผู้อยู่ในกำลังแรงงาน ซึ่งมีอัตราการว่างงานลดลงร้อยละ 0.27 จากปี 2561 ที่มีอัตราการว่างงานร้อยละ 0.68 พบว่าผู้ว่างงานเป็นเพศชาย จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 62.59 และเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40

ตารางแสดงอัตราการว่างงาน จำแนกตามเพศ จังหวัดอุทัยธานี พ.ศ. 2559 – 2562

อัตราการว่างงาน	2559	2560	2561	2562
ชาย	540	319	771	400
หญิง	220	398	326	239
รวม	760	717	1,097	639

ที่มา : สำนักงานสถิติจังหวัดอุทัยธานี จากแผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน)

<http://www.uthaithani.go.th/>

แรงงานต่างด้าว ที่ได้รับอนุญาตทำงานในจังหวัดอุทัยธานี ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2562 พบว่ามีจำนวนแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายคงเหลือ จำนวน 1,321 คน มีนายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าว จำนวน 592 แห่ง โดยส่วนใหญ่แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานจะเป็นแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ลาว กัมพูชา จำนวน 1,205 คน คิดเป็นร้อยละ 91.21 รองลงมา คือ ประเภทชั่วคราว (มาตรา 9) จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และประเภทคนกลุ่มน้อย (มาตรา 12) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 3.79 ตามลำดับ

ที่มา : สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุทัยธานี จากรายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดอุทัยธานี

<https://uthaithani.mol.go.th/>

ความยากจน

เส้นความยากจน จังหวัดอุทัยธานี ปี 2561 มีจำนวน 2,399 บาท/คน/เดือน เพิ่มขึ้น จำนวน 75 บาท/คน/เดือน คิดเป็นร้อยละ 3.13 จากปี 2560 ที่มีจำนวน 2,324 บาท/คน/เดือน จำนวน คนจน จังหวัดอุทัยธานี ปี 2561 มีจำนวน 27,100 คน เพิ่มขึ้น จำนวน 5,100 คน คิดเป็นร้อยละ 22.18 จากปี 2560 ที่มีจำนวน 22,000 คน สัดส่วนคนจน จังหวัดอุทัยธานี ปี 2561 ร้อยละ 9.30 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่มีร้อยละ 7.55

ตารางแสดงเส้นความยากจน จำนวนคนจน และสัดส่วนคนจน (ด้านรายจ่าย) จังหวัดอุทัยธานี

พ.ศ. 2558 - 2561

	2558	2559	2560	2561
เส้นความยากจน (บาท/คน/เดือน)	2,282	2,337	2,324	2,399
จำนวนคนจน (พันคน)	11.30	17.80	22.00	27.10
สัดส่วนคนจน (ร้อยละ)	3.85	6.08	7.55	9.30

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน) <http://www.uthaithani.go.th/>

4.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

4.7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในจังหวัดอุทัยธานีส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีจำนวนวัด 318 แห่ง ที่พักสงฆ์จำนวน 72 แห่ง โบสถ์คริสต์ 28 แห่ง มัสยิด 2 แห่ง มีจำนวนพระภิกษุทั้งหมดจำนวน 1,824 รูป และสามเณร จำนวน 86 รูป

ตารางแสดงจำนวนวัด สำนักสงฆ์ โบสถ์คริสต์ มัสยิด พระภิกษุ และสามเณร เป็นรายอำเภอ

พ.ศ. 2564

อำเภอ	วัด	สำนักสงฆ์	โบสถ์คริสต์	มัสยิด	พระภิกษุ	สามเณร
อำเภอเมืองอุทัยธานี	44	3	6	1	339	20
อำเภอทัพทัน	36	-	2	-	163	10
อำเภอสว่างอารมณ์	30	11	1	-	80	5
อำเภอหนองฉาง	44	1	4	-	255	31
อำเภอหนองขาหย่าง	26	2	-	-	127	3
อำเภอบ้านไร่	55	30	5	-	347	8
อำเภอลานสัก	52	17	7	1	314	4
อำเภอห้วยคต	17	8	3	-	84	1
ธรรมยุติ	14				115	4
รวมยอด	318	72	28	2	1,824	86

ที่มา : สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดอุทัยธานี , สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอุทัยธานี

4.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีตักบาตรเทโว จัดขึ้นในวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 หลังวันออกพรรษา ณ บริเวณลานวัดสังกัสรัตนคีรี อำเภอเมืองอุทัยธานี พระสงฆ์จะรับนิมนต์มารับบิณฑบาตจากพุทธศาสนิกชน โดยสมมุติยอดเขาสะแกกรังเป็นสวรรค์ชั้นดาวดึงส์ที่พระพุทธเจ้าเสด็จฯ ขึ้นไปจำพรรษาเทศน์โปรดพระพุทธมารดา เมื่อออกพรรษาปวารณาแล้ว พระพุทธองค์จึงเสด็จกลับสู่โลกมนุษย์ทางบันไดทิพย์ทั้ง 3 คือ บันไดเงิน บันไดทอง บันไดแก้ว โดยเสด็จฯ ลงที่สังกัสนครถือเป็นวันที่แดนทั้ง 3 คือ สวรรค์ มนุษย์ และบาดาล (นรก) สามารถมองเห็นกันได้ เรียกว่า วันเทโวโรหณะ หรือวันเปิดโลก การตักบาตรเทโวของจังหวัดอุทัยธานี เป็นสถานที่ที่มีความเหมาะสมทั้งในด้านสถานที่และชื่อ ตามตำนานเป็นประเพณีที่ชาวอุทัยธานีให้ความสำคัญมาก มีภิกษุ สามเณรไม่น้อยกว่า 300 รูป นำด้วยพระพุทธรูปปางเสด็จกลับมาจากดาวดึงส์เดินอุ้มบาตรจากยอดเขาตามบันได 449 ขั้น ลงมารับบิณฑบาตด้วยข้าวต้มลูกโยน ข้าวต้มมัด ข้าวสารอาหารแห้ง ณ วัดสังกัสรัตนคีรี หลังจากตักบาตรแล้วเสร็จ จะมีริ้วขบวนรถบุปผชาติแสดงพุทธประวัติอันสวยงามเข้าสู่ตัวเมือง มีการจัดโต๊ะหมู่ประดับงาช้าง ให้ประชาชน นักท่องเที่ยวกราบสักการะและชื่นชมถ่ายรูปเป็นที่ระลึก

ประเพณีผ้าป่ากลางเมือง งานประเพณีผ้าป่ากลางเมือง คือ พระราชอุทัยกวี (พุ่ม สุธตโต) อดีตเจ้าอาวาสวัดมณีสถิตกปิฏฐารามและอดีตเจ้าคณะจังหวัดอุทัยธานี นำหลักของพระพุทธศาสนาชักชวนพุทธศาสนิกชน ให้นำผ้าป่ามาทอดที่วัดมณีสถิตกปิฏฐาราม (วัดทุ่งแก้ว) ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ของทุกปี เรียกว่าผ้าป่ากลางเมือง ได้เริ่มจัดทำมาตั้งแต่ พ.ศ. 2498 ในแต่ละปีจะมีจำนวนผ้าป่า 100-200 กองเศษ และจะนิมนต์พระสงฆ์จากวัดต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียงมารับผ้าป่า ต่อมาพระราชอุทัยกวี (พุ่ม สุธตโต) เห็นว่าการทอดผ้าป่ากลางเมือง ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ตรงกับวันลอยกระทง ชาวอุทัยธานีส่วนใหญ่จะไปลอยกระทงและทอดผ้าป่าด้วยเป็นการไม่สะดวกที่จะปฏิบัติภารกิจทั้ง 2 อย่างในเวลาเดียวกัน จึงเปลี่ยนกำหนดการทอดผ้าป่ากลางเมืองมาเป็นการขึ้น 14 ค่ำ เดือน 12 จนถึงปัจจุบัน

ในการทอดผ้าป่ากลางเมืองนี้ พุทธศาสนิกชนจะทยอยกันนำพุ่มผ้าป่ามาตั้งรวมกันเป็นแถวบริเวณลานหน้าพระปรางค์ ตั้งแต่เวลาประมาณ 18.00 น. เป็นต้นไป จนถึงเวลาประมาณ 19.30 น. จะเริ่มพิธีถวายผ้าป่าแด่พระสงฆ์ดังกล่าว คือ มีพิธีรับศีลและกล่าวคำถวายผ้าป่า พระอนุโมทนาเสร็จแล้วพระสงฆ์ที่ได้รับนิมนต์มาจะเดินแถวมายืนประจำที่หน้าพุ่มผ้าป่าและพิจารณาผ้าป่า

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

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

ประเพณีตำขอมเงินโบราณ ณ วัดทุ่งนางาม ตำบลทุ่งนางาม อำเภอลานสัก ซึ่งชาวบ้านร่วมใจกันอนุรักษ์ประเพณีอันดีงาม เพื่อไม่ให้เลือนหายไปกับยุคสมัยที่แปรเปลี่ยนไปตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยใช้กระบวนการผลิตแบบเก่าทุกขั้นตอน (8 ขั้นตอน) จัดขึ้นในช่วงต้นเดือนเมษายนก่อนถึงวันสงกรานต์ของทุกปี โดยมีการใช้ครกและสากอายุมากกว่า 200 ปี ตำขอมเงินโบราณ

ประเพณีบุญเดือน 3 ณ วัดหนองขุนชาติ ตำบลหนองสรวง อำเภอหนองฉาง งานบุญเดือนสามสืบสานประเพณี วิถีชาวอุไทย เป็นประเพณีของชุมชนและสืบทอดกันมาเป็นประจำทุกปี ในวันขึ้น 12 ค่ำ-วันแรม 5 ค่ำ เดือน 3 ให้ความสำคัญในการบำรุงพระพุทธศาสนา มีการจัดงานนมัสการพระพุทธบาทเป็นประจำทุกปี เหตุนี้จึงเรียก "งานบุญเดือนสาม" นอกจากนี้ยังจะมีการประกวดขบวนแห่วัฒนธรรมประเพณีและวิถีวัฒนธรรม จากขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 8 อำเภอ และการแสดงความสามารถของเยาวชน-นักเรียน การละเล่นพื้นบ้านและวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ ให้ได้ชมกันทุกวัน

ประเพณีบุญบั้งไฟ งานประเพณีบุญบั้งไฟ คือ มรดกทางวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของชาวอีสาน ที่อพยพมาอยู่ที่อำเภอลานสัก และอำเภอทัพทัน จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีที่เขื่อนทับเสลา อำเภอลานสัก มีตำนานที่เล่ากันว่าเป็นการขอฝนจากเบื้องบนให้ตกลงมาเพื่อทำนา งานนี้จัดต้นฤดูฝน มีการประกวดขบวนแห่และแข่งขันจุดบั้งไฟขึ้นฟ้าว่าใครจะขึ้นสูงกว่ากัน

4.7.3 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

อำเภอเมืองอุทัยธานี ได้แก่ ผลิตภัณฑ์จากเหล็กกล้าคุณภาพชั้นดี (มีดพับหัวเข็มขัด) ยาหมอยาสมุนไพรพื้นบ้าน เครื่องหอมไทยเดิมทองตะนาว ขนมหิงสาสังขยา ข้าวเกรียบปลากลาย ข้าวตังหมูหยอง ข้าวกุ่มกรอบ ผลไม้แช่อิ่ม

อำเภอลานสัก ได้แก่ ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ เครื่องประดับและตกแต่งจากไม้

อำเภอบ้านไร่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือลายโบราณ ผ้าฝ้ายทอมือประเภทต่าง ๆ ผลิตภัณฑ์สมุนไพรแปรรูป

อำเภอทัพทัน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทอมือลายโบราณ

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 ตารางแสดงจำนวนแหล่งน้ำ 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

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดอุทัยธานี 2561-2565 (ฉบับทบทวน) <http://www.uthaithani.go.th/>

นอกจากนี้ แม่น้ำสะแกกรังซึ่งเป็นลำน้ำสายหลักของจังหวัดอุทัยธานีมีปริมาณน้ำในช่วงฤดูแล้งน้อย มีเพียงพื้นที่สองฝั่งลำน้ำในเขต 3 อำเภอ คือ อำเภอเมืองอุทัยธานี อำเภอทัพทัน และอำเภอสว่างอารมณ์ที่สามารถใช้น้ำจากแม่น้ำได้ ถึงแม้ว่าในกลุ่มน้ำสะแกกรังจะมีอ่างเก็บน้ำทับเสลา ซึ่งเป็นอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่มีความจุใช้การ 143 ล้าน ลบ.ม. แต่ปริมาณน้ำที่ไหลเข้าอ่างเก็บน้ำโดยเฉลี่ย 130 ล้าน ลบ.ม.ต่อปี มีปริมาณไม่เพียงพอและมีความแปรปรวนสูง ในปีที่มีน้ำน้อยอ่างเก็บน้ำไม่สามารถส่งน้ำอย่างเพียงพอให้พื้นที่ชลประทานของโครงการขนาด 140,000 ไร่ ในทางตรงกันข้าม ปีที่น้ำมากอ่างเก็บน้ำก็มีความจุไม่พอสำหรับรับน้ำหลากเพื่อป้องกันไม่ให้ไหลท่วมพื้นที่ลุ่มด้านท้ายน้ำ ปัญหาความขาดแคลนนํานี้ส่งผลกระทบต่อรายได้และชีวิตความเป็นอยู่ของประชากรและสภาพเศรษฐกิจของจังหวัดโดยรวม รายได้ของประชากรส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับผลผลิตทางการเกษตรในสภาพที่น้ำขาดแคลนทำให้ไม่สามารถทำการเพาะปลูกจนได้ผลผลิต ทำให้มีรายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับ

กับสภาพดินฟ้า อากาศ ประชากรในวัยทำงานจึงมีการอพยพย้ายถิ่นไปทำงานที่อื่น ส่วนผู้ที่ยังอยู่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและเด็กก็มีความเป็นอยู่อย่างยากลำบาก

แหล่งน้ำที่สำคัญ

แม่น้ำสะแกกรัง มีแหล่งต้นน้ำเกิดจากเทือกเขาแม่วงก์ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดกำแพงเพชร ไหลผ่านอำเภอแม่วงก์ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ อำเภอขามเฒ่า ลักษณะบุรี จังหวัดกำแพงเพชร อำเภอสว่างอารมณ์ อำเภอทัพทัน อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี มีความยาวประมาณ 180 กิโลเมตร อยู่ในลุ่มน้ำสะแกกรัง

ลำห้วยคลองโพ เกิดจากเทือกเขาในเขตอำเภอชุมตาบง 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 อำเภอนองช้าง 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

ปัญหาการบริหารจัดการน้ำของจังหวัดอุทัยธานี ซึ่งอยู่ในเขตลุ่มน้ำสะแกกรัง มีลำห้วยและคลองธรรมชาติ จำนวน 290 แห่ง หนองบึง จำนวน 95 แห่ง ได้มีการพัฒนาแหล่งน้ำ โดยกรมชลประทาน โดยโครงการพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่ ได้แก่ เขื่อนทับเสลา สร้างปิดกั้นห้วยทับเสลา บริเวณบ้านระบำ ตำบลระบำ อำเภอลานสัก ซึ่งอ่างเก็บน้ำมีความจุใช้งานประมาณ 150 ล้านลูกบาศก์เมตร ส่งน้ำให้พื้นที่ชลประทาน 143,500 ไร่ นอกจากนี้ ยังมีโครงการขนาดกลางคือ 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 พบว่าปัญหาสำคัญและเป็นความต้องการของประชาชนมากที่สุดคือ ปัญหาเกี่ยวกับน้ำเพื่อการเกษตรและการอุปโภค – บริโภค นอกจากนี้ จากลักษณะสภาพภูมิประเทศ ที่มีความลาดเทจากทิศตะวันตก ที่เป็นป่าและภูเขาและทิศตะวันออกที่เป็นที่ราบลุ่ม จึงทำให้น้ำผิวดินมีจำนวนมาก ไหลแรงและระบายเร็ว ทำให้พื้นที่การเกษตร พื้นที่เศรษฐกิจ และพื้นที่อยู่

อาศัยได้รับผลกระทบสูง และลักษณะดินที่เป็นดินเหนียวปนทรายชั้นล่าง การระบายน้ำได้ช้า ความสามารถซึมผ่านได้น้อยและการไหลของน้ำค่อนข้างเร็ว ทำให้ในรอบปีจังหวัดยังต้องประสบกับ ปัญหาอุทกภัยในฤดูฝน และปัญหาภัยแล้งในฤดูแล้งเป็นประจำทุกปี เช่น ปัญหาอุทกภัยพื้นที่ทิศ ตะวันตก อำเภอบ้านไร่ และอำเภอลานสัก ปัญหาสถานการณ์น้ำป่าไหลหลาก น้ำท่วมฉับพลัน เกิดขึ้นเร็ว สำหรับในพื้นที่ฝั่งตะวันออก อำเภอสว่างอารมณ์ และอำเภอเมืองอุทัยธานี เป็นน้ำที่เอ่อ ล้นตลิ่งจากลำแควตากแดด ลำน้ำสาขา และแม่น้ำเจ้าพระยา สร้างความเสียหายให้กับบ้านเรือนที่อยู่ อาศัย วัด โรงเรียน สถานที่ราชการ บ่อปลา เส้นทางคมนาคม สะพาน และพื้นที่เกษตรได้รับ ผลกระทบ เช่น ข้าว อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ดังตัวอย่างเหตุการณ์อุทกภัยในพื้นที่ จังหวัดอุทัยธานี เมื่อเดือนสิงหาคม – กันยายน 2559 ซึ่งเกิดสถานการณ์น้ำท่วม น้ำไหลหลาก และน้ำเอ่อล้นตลิ่ง เข้าท่วมบ้านเรือน และพื้นที่การเกษตรในพื้นที่ 6 อำเภอ (อำเภอทัพทัน /เมือง อุทัยธานี /สว่างอารมณ์ /บ้านไร่ /หนองขาหย่าง/ลานสัก) จำนวน 33 ตำบล 206 หมู่บ้าน ราษฎร ประสบความเดือดร้อน 1,057 ครัวเรือน 3,171 คน บ่อปลา 1 แห่ง ถนน 70 สาย ฝาย 5 แห่ง พื้นที่ เกษตรได้รับผลกระทบ จำนวน 40,931 ไร่ (คิดเป็น ร้อยละ 2.96 ของพื้นที่การเกษตรทั้งหมด 1,378,219 ไร่) แนวทางการแก้ไขปัญหที่สำคัญ เช่น บูรณาการงบประมาณของทุกส่วนราชการใน พื้นที่ เช่น การเพิ่มพื้นที่เก็บกักน้ำไว้ในฤดูแล้ง ซึ่งเป็นการเพิ่มปริมาณน้ำต้นทุน เช่น การสร้างฝาย ขุดสระ ปรับปรุงเขื่อน (เพื่อเพิ่มปริมาณเก็บกักน้ำ) การก่อสร้าง ปรับปรุงเพิ่มความจุของแก้มลิง การขุดลอกแม่น้ำ แคว ลำห้วย คู คลอง และแหล่งน้ำธรรมชาติ /โครงการ 1 ตำบล 1 จุดกักเก็บน้ำ / ขับเคลื่อนยุทธการทวงคืนผืนน้ำกำจัดผักตบชวา ขุดลอกคูคลอง ลุ่มน้ำสะแกกรัง ตามโครงการคลอง สวยน้ำใส คนไทยมีความสุข /การปรับปรุงซ่อมแซมเขื่อนป้องกันตลิ่ง คันดินริมตลิ่งป้องกันน้ำท่วม และส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำโดยชุมชนอย่างเป็นระบบ และการน้อมนำแนวคิดของ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าหมาย คือ ลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ ขยายโอกาสของประชาชนเพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ประชากรในจังหวัดอุทัยธานีส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม พื้นที่ทำการเกษตรมีเนื้อที่ประมาณ 1.7 ล้านไร่ ครอบคลุมบริเวณที่ราบตอนกลางและทางทิศตะวันออกของจังหวัด แหล่งน้ำต้นทุน สำหรับทำการเกษตรได้จากอ่างเก็บน้ำทับเสลาและอ่างเก็บน้ำห้วยขุนแก้ว โดยมีพื้นที่การเกษตรเพียง ร้อยละ 10 เท่านั้น ที่สามารถรับน้ำจากแหล่งน้ำที่มีอยู่ (ประมาณ 200,000 ไร่) พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาขาดแคลนน้ำ จังหวัดอุทัยธานีมีปริมาณน้ำฝนรายปีเฉลี่ย 1,265 มิลลิเมตร ฝนที่ตกได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดพาความชื้นมาจากอ่าวเบงกอล โดยเริ่มมีฝน ในเดือนพฤษภาคม และได้รับอิทธิพลจากพายุหมุนเขตร้อนทำให้ฝนตกชุกขึ้นในช่วงเดือนกันยายน เนื่องจากฝนที่ตกเกิดจากอิทธิพลของลมมรสุมที่ผ่านพื้นที่ภูเขาสูงทางด้านทิศตะวันตก จึงมีผลให้

บริเวณพื้นที่เกษตรกรรมทางด้านตะวันออกของจังหวัดเป็นเขตเงาฝน 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 มีพื้นที่ครอบคลุมเขตอำเภอลานสัก อำเภอยะผา 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 ประเทศตูนิเซีย เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2534

4.8.3 แร่ธาตุ

จังหวัดอุทัยธานีมีแร่ธาตุหลายอย่าง เช่น แร่ดีบุก แร่เหล็ก หินอ่อน นอกจากนี้ ยังมีแร่อื่น ๆ ที่กรมทรัพยากรธรณีสำรวจพบ มีแร่ลؤلแฟรม ซีไรต์ โคลัมไบต์ แคลไซต์ หินแกรนิต แทนทาลัม และดินขาว เป็นต้น ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านไร่ อำเภอยะผา อำเภอสว่างอารมณ์ อำเภอหนองฉาง และอำเภอลานสักและการทำเหมืองแร่ของจังหวัดอุทัยธานีมีเฉพาะเหมืองขนาดเล็กแร่ธาตุที่สำคัญคือหินอ่อนและหินปูนเพื่อเป็นอุตสาหกรรมก่อสร้าง

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ด้านเศรษฐกิจ

โครงสร้างเศรษฐกิจจังหวัดอุทัยธานี ปี 2561 ขึ้นอยู่กับภาคเกษตร ร้อยละ 63.13 และภาคเกษตรร้อยละ 36.86 โดยสาขาการผลิตที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของจังหวัดอุทัยธานี ประกอบด้วย สาขาเกษตรกรรม ร้อยละ 36.86 สาขาอุตสาหกรรมร้อยละ 17.49 สาขาขายส่ง ขายปลีก ร้อยละ 13.01 และสาขาอื่นๆ ร้อยละ 13.01

ภาวะเศรษฐกิจจังหวัดอุทัยธานี ปี 2563 คาดว่าจะหดตัวในอัตราร้อยละ -0.6 (โดยมีช่วงคาดการณ์ที่ร้อยละ (-1.2) – (-0.2)) จากการหดตัวของภาคเกษตรกรรม ภาคบริการ และการบริโภคภาคเอกชน เป็นสำคัญ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจในจังหวัดอุทัยธานี ปี 2563 หดตัวจากที่คาดการณ์ไว้

การท่องเที่ยวของจังหวัดอุทัยธานี ปี พ.ศ.๒๕๖2 จังหวัดอุทัยธานีเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยว จำนวน 1,444.37 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2561 คิดเป็นการขยายตัวร้อยละ +3.36 แต่เป็นลำดับที่ 16 ของภาคเหนือ เมื่อพิจารณาจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนและพบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนในปี พ.ศ. 2562 รวมทั้งหมด 799,814 คน ซึ่งมากกว่าปี พ.ศ. 2561 ด้วยอัตราเปลี่ยนแปลงที่ร้อยละ +1.99 (ข้อมูลจากสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) สำหรับรายได้จากการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย 1,425.70 ล้านบาท

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษา พบว่า

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีการอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, รอยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, รอยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, รอยละ = 76-80)

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

สุจิตราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอดงเจริญ 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 สถานภาพ สมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า

อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาและอาชีพ

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

จรรยา จันทร์เตี้ย (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า

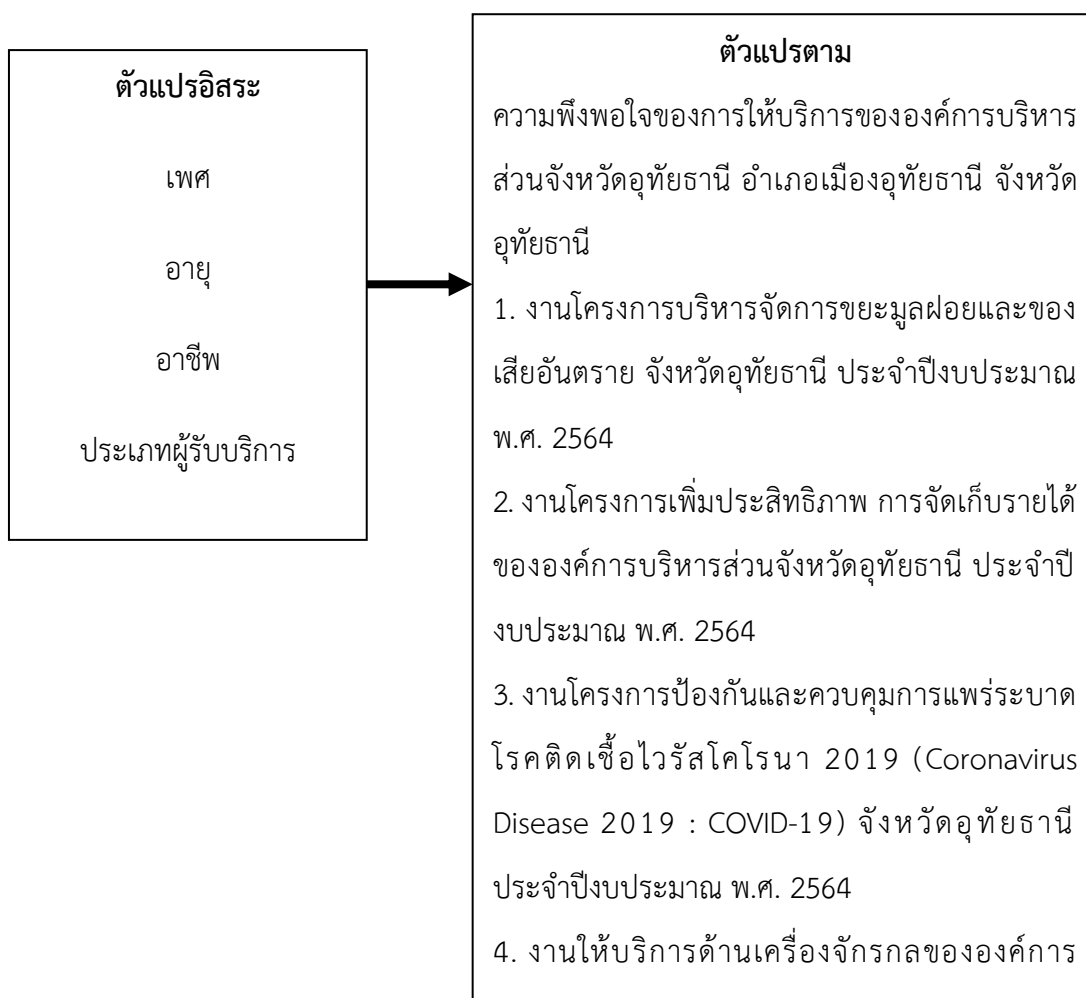
1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการ บริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

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

3. ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขึ้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้ามีความจำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และงานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และงานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามกิจกรรมและการให้บริการตามภารกิจทั่วไป จำนวน 325,515 คน จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
- 2) งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
- 3) งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. 2564 และ 4) งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

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

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

เมื่อ N	=	ขนาดของประชากร
e	=	ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้
n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{325,515}{1+325,515 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{325,515}{814.7875} = 399.51$$

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) งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2) งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 3) งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และ 4) งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการ 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 โดยผู้ศึกษาได้กำหนด 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 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	4.79	0.45	มากที่สุด	95.79
2. งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	4.84	0.43	มากที่สุด	96.72

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
3. งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	4.76	0.50	มากที่สุด	95.20
4. งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	4.74	0.46	มากที่สุด	94.72
รวม	4.77	0.45	มากที่สุด	95.61

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.61 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.72 รองลงมาได้แก่ งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.79 และงานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.72

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	144	28.80
2. หญิง	356	71.20
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	41	8.20
2. 26 – 40 ปี	133	26.60
3. 41 – 55 ปี	165	33.00
4. 56 – 69 ปี	118	23.60
5. 70 ปีขึ้นไป	43	8.60
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	2.40
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	43	8.60
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	22	4.40
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	72	14.40
5. นักเรียน/นักศึกษา	21	4.20
6. รับจ้างทั่วไป	121	24.20
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	68	13.60
8. เกษตรกร/ประมง	109	21.80
9. ว่างาน	32	6.40
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	483	96.60
2. หน่วยงานภาครัฐ	17	3.40
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 และเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60

ส่วนใหญ่อาศัยประจำตัวไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 483 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม

งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสีย อันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด	96.84
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.46	มากที่สุด	95.06
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.78	0.49	มากที่สุด	95.61
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.43	มากที่สุด	95.67
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.70	0.46	มากที่สุด	95.79
รวม	4.79	0.45	มากที่สุด	95.79

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.79 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84
 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็น
 ร้อยละ 95.67 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็น
 ร้อยละ 95.61

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและ ของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของ
เสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้าน

งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสีย อันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	4.84	0.47	มากที่สุด	96.80
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.86	0.38	มากที่สุด	97.24
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา ตามกำหนด	4.85	0.38	มากที่สุด	96.92
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน	4.83	0.46	มากที่สุด	96.56
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.83	0.44	มากที่สุด	96.68
รวม	4.84	0.43	มากที่สุด	96.84
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายอบต. เว็บไซต์	4.76	0.44	มากที่สุด	95.12
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการ ชุมชน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.76	0.46	มากที่สุด	95.12

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสีย อันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.74	0.52	มากที่สุด	94.76
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจใน การดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่อง การคัดแยกขยะอันตราย	4.77	0.44	มากที่สุด	95.24
รวม	4.75	0.46	มากที่สุด	95.06
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.80	0.48	มากที่สุด	96.04
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.79	0.48	มากที่สุด	95.84
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	95.96
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.76	0.53	มากที่สุด	95.24
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.75	0.49	มากที่สุด	94.96
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.78	0.51	มากที่สุด	95.60
รวม	4.78	0.49	มากที่สุด	95.61
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งในการคัดแยกขยะ มีความเหมาะสม	4.82	0.40	มากที่สุด	96.40
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการคัดแยกขยะ มีคุณภาพและมีความทันสมัย	4.67	0.54	มากที่สุด	93.44
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการคัดแยกขยะ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการ ใช้ บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.76

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสีย อันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	96.08
รวม	4.80	0.43	มากที่สุด	95.67
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. สามารถกำจัดขยะอันตรายอย่างถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.85	0.37	มากที่สุด	96.96
2. ทำให้ประชาชนในเขตจังหวัดอุทัยธานีมีจิตสำนึกใน การแก้ไขปัญหา และมีการคัดแยกขยะอันตราย	4.77	0.44	มากที่สุด	95.40
3. มีการจัดเก็บ รวบรวม และขนส่งขยะอันตรายนำไป กำจัดอย่างถูกหลักวิชาการ	4.77	0.44	มากที่สุด	95.44
4. ส่งเสริมให้ประชาชนลดปริมาณขยะมูลฝอย มีการคัด แยกขยะอันตราย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วย ความประหยัด คุ่มค่า	4.77	0.44	มากที่สุด	95.36
รวม	4.70	0.46	มากที่สุด	95.79

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่องมีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$)
คิดเป็นร้อยละ 97.24 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา
ตามกำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.92 และขั้นตอนการให้บริการ
ไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.06 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหา

ขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะอันตราย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.24 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายอบต. เว็บไซต์, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการชุมชน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.12 และจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วน ปลัดฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.76

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.61 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.04 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และ มีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.96 และเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.84

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.67 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่องอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการคัดแยกขยะ มีความสะอาดเป็น ระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งในการคัดแยกขยะ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และสถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการ ใช้ บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.08

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 95.79 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สามารถกำจัดขยะอันตรายอย่างถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.96 รองลงมาได้แก่ มีการจัดเก็บ รวบรวม และขนส่งขยะอันตรายนำไปกำจัดอย่างถูกหลักวิชาการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็น ร้อยละ 95.44 และทำให้ประชาชนในเขตจังหวัดอุทัยธานีมีจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหา และมีการคัด แยกขยะอันตราย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ
และประเภท ผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	151	30.20
2. หญิง	349	69.80
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	35	7.00
2. 26 – 40 ปี	115	23.00
3. 41 – 55 ปี	170	34.00
4. 56 – 69 ปี	174	34.80
5. 70 ปีขึ้นไป	6	1.20
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	82	16.40
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	23	4.60
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	55	11.00
5. นักเรียน/นักศึกษา	22	4.40
6. รับจ้างทั่วไป	135	27.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	33	6.60
8. เกษตรกร/ประมง	112	22.40
9. ว่างาน	33	6.60
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	489	97.80
2. หน่วยงานรัฐ	10	2.00
3. หน่วยงานเอกชน	1	0.20
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 และเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 489 คน คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม

งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด	96.69
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.47	มากที่สุด	96.41
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.84	0.42	มากที่สุด	96.85
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.40	มากที่สุด	96.90
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.84	0.43	มากที่สุด	96.76
รวม	4.84	0.43	มากที่สุด	96.72

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.72 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.90 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็น ร้อยละ 96.85 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้าน

งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	4.81	0.48	มากที่สุด	96.12
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.83	0.42	มากที่สุด	96.60
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน	4.84	0.42	มากที่สุด	96.76
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	4.85	0.41	มากที่สุด	96.96
5. การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับ บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.39	มากที่สุด	97.00
รวม	4.83	0.43	มากที่สุด	96.69

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.82	0.46	มากที่สุด	96.48
2. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.84	0.46	มากที่สุด	96.72
3. มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.83	0.45	มากที่สุด	96.56
4. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์มการ ยื่นภาษีมีความชัดเจน	4.79	0.49	มากที่สุด	95.88
รวม	4.82	0.47	มากที่สุด	96.41
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.85	0.41	มากที่สุด	97.04
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.85	0.41	มากที่สุด	96.92
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด	96.72
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.83	0.44	มากที่สุด	96.52
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.84	0.41	มากที่สุด	96.88
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ใน ทางมิชอบ	4.85	0.41	มากที่สุด	97.00
รวม	4.84	0.42	มากที่สุด	96.85
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.84	0.40	มากที่สุด	96.80

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.85	0.39	มากที่สุด	96.92
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก ต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.84	0.39	มากที่สุด	96.88
4. ป้าย แสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.40	มากที่สุด	97.08
5. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.84	0.42	มากที่สุด	96.84
รวม	4.85	0.40	มากที่สุด	96.90
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี มีระบบการ จัดเก็บ มีฐานข้อมูล และมีการติดตามเร่งรัดการจัดเก็บ ภาษีที่ดีขึ้น	4.84	0.43	มากที่สุด	96.84
2. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม	4.83	0.44	มากที่สุด	96.68
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.85	0.41	มากที่สุด	96.96
4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ลดขั้นตอนใน การทำงาน เพื่อบริการให้กับผู้ประกอบการค้าน้ำมัน/ โรงแรม ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น	4.85	0.42	มากที่สุด	96.92
5. ทำให้การบริหารงานการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพ มากขึ้น	4.82	0.46	มากที่สุด	96.40
รวม	4.84	0.43	มากที่สุด	96.76

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.69 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในเรื่อง การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาได้แก่ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.96 และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.41 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.72 รองลงมาได้แก่ มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.56 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.48

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.85 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.04 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.92

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องป้าย แสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.08 รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.92 และสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.88

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.96 รองลงมาได้แก่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อบริการให้กับผู้ประกอบการค้าน้ำมัน/โรงแรม ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.92 และองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี มีระบบการจัดเก็บ มีฐานข้อมูล และมีการติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษีที่ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปงานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	229	45.80
2. หญิง	271	54.20
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	44	8.80
2. 26 – 40 ปี	152	30.40
3. 41 – 55 ปี	120	24.00
4. 56 – 69 ปี	128	25.60
5. 70 ปีขึ้นไป	56	11.20
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	0.60
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	50	10.00
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	33	6.60
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	103	20.60
5. นักเรียน/นักศึกษา	13	2.60

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
6. รับจ้างทั่วไป	96	19.20
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	62	12.40
8. เกษตรกร/ประมง	130	26.00
9. ว่างงาน	10	2.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	493	98.60
2. หน่วยงานภาครัฐ	5	1.00
3. หน่วยงานภาคเอกชน	2	0.40
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 และเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 493 คน คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม

งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.47	มากที่สุด	95.90
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.53	มากที่สุด	94.65
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.76	0.50	มากที่สุด	95.15
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.50	มากที่สุด	95.17
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.76	0.51	มากที่สุด	95.12
รวม	4.76	0.50	มากที่สุด	95.20

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.90 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.17 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.15

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้าน

งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.84	0.41	มากที่สุด	96.84
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.82	0.46	มากที่สุด	96.48
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.76	0.50	มากที่สุด	95.28
4. มีการเฝ้าระวังติดตามและประเมินผลการดำเนินการ	4.79	0.48	มากที่สุด	95.76
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.76	0.49	มากที่สุด	95.12
รวม	4.79	0.47	มากที่สุด	95.90
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.69	0.55	มากที่สุด	93.80
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.77	0.53	มากที่สุด	95.48
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.75	0.51	มากที่สุด	95.08
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเรื่องการป้องกันควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	4.71	0.53	มากที่สุด	94.24
รวม	4.73	0.53	มากที่สุด	94.65

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.77	0.49	มากที่สุด	95.44
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.76	0.50	มากที่สุด	95.20
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.49	มากที่สุด	95.24
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และ รวดเร็ว	4.74	0.50	มากที่สุด	94.88
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.73	0.52	มากที่สุด	94.64
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ใน ทางมิชอบ	4.77	0.49	มากที่สุด	95.48
รวม	4.76	0.50	มากที่สุด	95.15
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่เสี่ยงในพื้นที่มีจุดคัดกรองที่ดี	4.78	0.47	มากที่สุด	95.64
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.73	0.51	มากที่สุด	94.64
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมี ความทันสมัย	4.75	0.51	มากที่สุด	95.04
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.77	0.51	มากที่สุด	95.44
5. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานใน การให้บริการ	4.75	0.48	มากที่สุด	95.08
รวม	4.76	0.50	มากที่สุด	95.17

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.75	0.51	มากที่สุด	94.96
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.78	0.48	มากที่สุด	95.68
3. ประชาชนเกิดความตระหนัก มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถป้องกันโรคระบาดโดยเริ่มจากตนเอง	4.72	0.52	มากที่สุด	94.44
4. เพื่อกระตุ้นให้แต่ละพื้นที่ตระหนักเห็นความสำคัญและร่วมกันป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	4.77	0.51	มากที่สุด	95.40
รวม	4.76	0.51	มากที่สุด	95.12

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.90 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.48 และมีการเฝ้าระวังติดตามและประเมินผลการดำเนินการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.65 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.48 รองลงมาได้แก่ จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.08 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเรื่อง

การป้องกันควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.24

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.15 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.48 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.44 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.24

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.17 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่เสี่ยงในพื้นที่มีจุดคัดกรองที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.64 รองลงมา ได้แก่ สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.44 และสถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.08

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.12 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 รองลงมา ได้แก่ เพื่อกกระตุ้นให้แต่ละพื้นที่ตระหนักเห็นความสำคัญ และร่วมกัน ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และกิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.96

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปงานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
อุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ
ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	281	56.20
2. หญิง	219	43.80
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	51	10.20
2. 26 – 40 ปี	173	34.60
3. 41 – 55 ปี	138	27.60
4. 56 – 69 ปี	124	24.80
5. 70 ปีขึ้นไป	14	2.80
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	0.80
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	43	8.60
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	18	3.60
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	132	26.40
5. นักเรียน/นักศึกษา	7	1.40
6. รับจ้างทั่วไป	99	19.80
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	21	4.20
8. เกษตรกร/ประมง	158	31.60
9. ว่างงาน	18	3.60

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	494	98.80
2. หน่วยงานภาครัฐ	6	1.20
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 และเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 รองลงมาได้แก่ อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 98.80 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม

งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.82
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.48	มากที่สุด	94.44
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด	94.59
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.47	มากที่สุด	94.41
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.77	0.43	มากที่สุด	95.35
รวม	4.74	0.46	มากที่สุด	94.72

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.72 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.35 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.82 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.59

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในแต่ละด้าน

งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.74	0.45	มากที่สุด	94.72
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.72	0.45	มากที่สุด	94.36
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40
รวม	4.74	0.44	มากที่สุด	94.82
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.77	0.42	มากที่สุด	95.36
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.66	0.50	มากที่สุด	93.24
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน	4.67	0.55	มากที่สุด	93.36
รวม	4.72	0.48	มากที่สุด	94.44

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.66	0.51	มากที่สุด	93.24
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.74	0.45	มากที่สุด	94.72
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.76
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญเป็น อย่างดี	4.76	0.43	มากที่สุด	95.28
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.73	0.45	มากที่สุด	94.68
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ใน ทางมิชอบ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.84
รวม	4.73	0.45	มากที่สุด	94.59
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.71	0.50	มากที่สุด	94.16
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.66	0.52	มากที่สุด	93.16
4. ป้ายแสดง ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.45	มากที่สุด	94.92
รวม	4.72	0.47	มากที่สุด	94.41

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การให้บริการเครื่องจักรกลตรงกับความต้องการของ ประชาชน	4.76	0.44	มากที่สุด	95.20
2. การให้บริการเครื่องจักรกลสามารถช่วยเหลือ ประชาชนได้ทั้งในเวลาปกติและเวลาฉุกเฉิน	4.76	0.43	มากที่สุด	95.28
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	4.76	0.43	มากที่สุด	95.12
4. การให้บริการเครื่องจักรกลมีประโยชน์ คำนึงค่า ต่อ ประชาชนส่วนรวม	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80
รวม	4.77	0.43	มากที่สุด	95.35

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.82 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีขั้นตอนการดำเนินงาน ที่เป็นระบบและชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.72

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.44 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในเรื่องมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.36 และมีการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความ เข้าใจแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.36

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.59 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.28 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.84 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.76

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.41 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาได้แก่ ป้ายแสดง ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.92 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.16

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.35 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเครื่องจักรกลมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเครื่องจักรกลสามารถช่วยเหลือ ประชาชนได้ทั้งในเวลาปกติและเวลาฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็น ร้อยละ 95.28 และการให้บริการเครื่องจักรกลตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และงานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

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 ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.61 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการเพิ่ม

ประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.72 รองลงมาได้แก่ งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.79 และงานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.72

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ส่วนใหญ่อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 483 คน คิดเป็นร้อยละ 96.60 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.79 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.67 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.61

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 489 คน คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.72 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่

มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.90 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.85 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 493 คน คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.90 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.17 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.15

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 98.80 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.72 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.35

รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.82 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.59

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564, งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และงานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

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

4.1.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการ

ติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห้วยไผ่ไม่ทอดทิ้ง

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น การสร้างและพัฒนาความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้โดยการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง / แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง และควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับการบริการประชาชน จัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ โทรทัศน์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย และจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด และจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกรียงไกร ภูมิพล. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=6445.
- คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น , สำนักงาน.(2552).ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี 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 บุญบังการ.(2545).ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตยโปรดักส์ กรุป,
- จีระศักดิ์ 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/8hmqimn7q58g04s.pdf 12/04/59

- ชนะดา วีระพันธ์ .(2554) .ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านเก่า อำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี .หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี ออสตรี. (2542).คุณภาพการบริการอมสินปี 2000” ออมสินพัฒนา.6(5) : 4; กันยายน-
ตุลาคม,
- โชติช่วง ภิรมณ์. (2548).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์.ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ณัฐฉา พิริยะจิระอนันต์ .(2544).การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ :เพียร์สัน
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (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 จเรรัตน์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อาภาพ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551,
พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้จำหน่ายแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนา
ห้วยและพัฒนาอาชีพผลิตเสปียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
:http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาคนเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- พรณี ช.เจนจิต. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- พรณี พรหมน้อย .(2554).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548).การตลาดเพื่อสร้างกำไร : กุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภินดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2540). การเมืองในยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ .(2548).การจัดการการตลาดบริการ.กรุงเทพฯ : แสงดาว
- เลขานุการการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร .(2552).ความพึงพอใจการให้บริการของ
งานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก
<http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- วรเดช จันทรดร. (2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจาก
ต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขภาค
กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
การศึกษานิพนธ์ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์.(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 :ที่อปป
- ศุภรา จิตภักดีรัตน์ .(2547).การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน .กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สมชัย เลิศทิววงศ์.(2544).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.
ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
อนงค์ศิลป์การพิมพ์.

สมิต สัณฐกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.

สาโรจ ไชยสมบัติ. (2543). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม,

สิริโณม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียง
พางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประเมินโครงการโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย**

สุธี นาทวรทัต. (2540). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก**. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สุรเชษฐปิยะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ศรีดอนไผ่**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรพล ศรีธรรม. **การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่
สาย จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) : สถาบันราชภัฏเชียงราย,
2544.

สุรียา พุฒพวง. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษา
อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
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:097JGXEV5mEJ: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 ต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การบริหารส่วนตำบล.**มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

อเนก กลยาณี. (2542). **ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา วิธีการเรียนไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.** กรุงเทพฯ : เอมพันธ์

อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.**

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อิทธิรัตน์ อุสาห์. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาล นครขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อินทรา เพ็งแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา**

สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต 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 Serveive, **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 งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย จังหวัดอุทัยธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง 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. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา ตามกำหนด					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายอบต. เว็บไซต์					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการชุมชน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานเกี่ยวกับ ปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะอันตราย					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมใน การให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือ สินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งในการคัดแยกขยะ มีความเหมาะสม					
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการคัดแยกขยะ มีคุณภาพและ มีความทันสมัย					
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการคัดแยกขยะ มีความสะอาดเป็น ระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อ การให้บริการ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. สามารถกำจัดขยะอันตรายอย่างถูกวิธี ถูกสุขลักษณะ ไม่ทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
2. ทำให้ประชาชนในเขตจังหวัดอุทัยธานีมีจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหา และ มีการคัดแยกขยะอันตราย					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีการจัดเก็บ รวบรวม และขนส่งขยะอันตรายนำไปกำจัดอย่างถูกหลักวิชาการ					
4. ส่งเสริมให้ประชาชนลดปริมาณขยะมูลฝอย มีการคัดแยกขยะอันตรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วยความประหยัด คุ่มค่า					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี
เรื่อง งานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง 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. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
5. การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
3. มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
4. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือ สินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอ รับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ					
4. ป้าย แสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี มีระบบการจัดเก็บ มีฐานข้อมูล และมีการติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษีที่ดิน					
2. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อบริการให้กับผู้ประกอบการค้าน้ำมัน/โรงแรม ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น					
4. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี
เรื่อง งานโครงการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
onavirus Disease 2019 : COVID-19) จังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง 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. มีการเฝ้าระวังติดตามและประเมินผลการดำเนินการ					
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเรื่องการป้องกันควบคุม การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่เสี่ยงในพื้นที่มีจุดคัดกรองที่ดี					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย					
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
5. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานในการให้บริการ					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. ประชาชนเกิดความตระหนัก มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถป้องกันโรคระบาดโดยเริ่มจากตนเอง					
4. เพื่อกระตุ้นให้แต่ละพื้นที่ตระหนักเห็นความสำคัญ และร่วมกันป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี
เรื่อง งานให้บริการด้านเครื่องจักรกลของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำตั้ง : 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. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน					
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน 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. ป้ายแสดง ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
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 ***