องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง
อำเภองาว จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ 2565

รายงานการประเมิน ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน 400 คน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านบำรุงรักษาถนน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการศึกษา พบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ในงานที่ให้บริการ จำแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 หรือร้อยละ 85.8 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ทั้งนี้สามารถนำเสนอดังตาราง

ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทางการให้บริการ	
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.36	4.38	4.31	4.39	**4.36**
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.21	4.31	4.31	4.38	**4.30**
3. งานด้านบำรุงรักษาถนน	4.26	4.21	4.27	4.34	**4.27**
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.27	4.26	4.28	4.24	**4.26**
5. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.27	4.26	4.20	4.22	**4.24**
รวมทุกด้าน	**4.27**	**4.28**	**4.27**	**4.31**	**4.29**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ในภาพรวมและข้อเสนอแนะ

งานด้านรายได้และภาษี

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้า และประชาชนโดยทั่วไป พบว่า อัตราการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะปีละ 180 บาท การจัดเก็บภาษีป้ายของร้านค้าคิดตามเกณฑ์ของ อบต. ที่มาวัดขนาดพื้นที่โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะและการจัดเก็บภาษีร้านค้าในระดับมาก ร้านค้าบางร้านอยากให้อบต.ลดอัตราภาษีลงจากเดิมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในช่วงสถานการณ์โควิด สำหรับภาษีที่ดิน/

ภาษีโรงเรือน ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลจากผู้นำชุมชนผ่านเสียงตามสาย บางส่วนเดินทางไปจ่ายเองที่อบต. หรือฝากพนักงานอบต.ที่รู้จัก/ผู้นำชุมชนไปจ่ายให้ บุคลากรส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ คนพิการ ตลอดจนบุตรหลานผู้สูงอายุ และคนพิการ พบว่า การให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้มีสิทธิ์ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ อบต. ใช้วิธีการโอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการดำเนินการของอบต. มีเพียงเล็กน้อย 1–2 คนที่บอกว่าไม่มีลูกหลานพาไปเพื่อกดเงิน บ้านอยู่ไกลตัวอำเภอ โดยจะฝากให้คนที่รู้จักกดเงินให้ บางครั้งก็รู้สึกเกรงใจ สำหรับคนพิการและผู้ป่วยติดเตียง อสม. ก็มีการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามอยากให้อบต. จัดทำโครงการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง คนพิการให้มากกว่าเดิมที่มีอยู่แล้วเพียงปีละ 1 ครั้ง นอกจากนั้นอยากให้อบต. ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนอย่างยั่งยืน เนื่องจากปัจจุบันมีการส่งเสริมอาชีพโดยหน่วยงานภายนอก เช่น พัฒนาชุมชน กศน. และเป็นการส่งเสริมแบบไม่ยั่งยืน

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยบางหมู่บ้านที่อยู่ติดกับเขตป่าชุมชนได้รับความร่วมมือทั้งจากชุมชนและหน่วยงานภาครัฐ (รวมถึงอบต.ด้วย) ในการป้องกันไฟป่า มีบางหมู่บ้านที่เกิดปัญหาน้ำป่าไหลหลากในบางช่วงเวลา บางหมู่บ้านประสบเหตุวาตภัย จึงเสนอแนะให้ทาง อบต.มีแผนฉุกเฉินหรือมาตรการในการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบเหตุอย่างทันท่วงที ไม่รีรอที่จะให้บริการ ตลอดจนควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมสำหรับกรณีฉุกเฉิน อันเกิดจากภัยธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น

งานด้านบำรุงรักษาถนน

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน และสังเกตสภาพโดยรอบของแต่ละหมู่บ้าน พบว่า ถนนสำหรับการสัญจรในหมู่บ้านค่อนข้างดี มีถนนบางส่วนที่เป็นทางเข้าพื้นที่ทางการเกษตรที่ยังขรุขระ บางแห่งเป็นดินเหนียวทำให้เดินทางลำบากในช่วงฤดูฝน และอยากให้อบต.สนับสนุนให้มีการขุดลอกท่อระบายน้ำในหมู่บ้านด้วย

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

จากการเยี่ยมชมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อ สัมภาษณ์ครู สัมภาษณ์ผู้ปกครอง และพูดคุยกับนักเรียนตลอดจนตัวแทนผู้นำชุมชน พบว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้ มีครูจำนวน 2 คน นักเรียน จำนวน 17 คน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือ มีครูจำนวน 2 คน นักเรียน จำนวน 12 คน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อ มีครูจำนวน 3 คน นักเรียน จำนวน 27 คน

– ด้านสภาพทั่วไปของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้มีอาคารแยกเป็นสัดส่วน ส่วนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้อยู่ในระหว่างการซ่อมแซม/ปรับปรุงหลังคาและอาคารจึงมาใช้สถานที่ชั่วคราว ซึ่งบางครั้งสถานที่ชั่วคราวมีความจำเป็นต้องใช้ก็จำเป็นต้องงดการเรียนการสอน ซึ่งครูพี่เลี้ยงแจ้งว่าไม่ทราบกำหนดแล้วเสร็จที่แน่นอน สำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือใช้สถานที่ชั่วคราวโรงเรียนเก่า ซึ่งสภาพไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน สถานที่มีต้นไม้หญ้ารกรุงรัง และความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เบื้องต้นอยากให้ทางอบต. ช่วยปรับเรื่องสถานที่ให้เหมาะสมมากกว่าที่เป็นอยู่

– ด้านการบริหารจัดการโดยทั่วไป ครูพี่เลี้ยงได้รับการประสานจากอบต. เพื่อสอบถามความต้องการทางด้านสื่ออุปกรณ์การจัดการเรียนการสอนก่อนจัดซื้อทุกครั้ง ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีผู้ปกครองบางส่วนอยากให้ทางอบต. สนับสนุนรถรับส่งให้กับนักเรียนเพื่อแบ่งเบาภาระกับผู้ปกครองด้วย

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		ก
สารบัญ		ง
สารบัญตาราง		จ
บทที่ 1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย	3
	ขอบเขตการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	5
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	9
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	13
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	15
	ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก	21
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3	วิธีการดำเนินการวิจัย	33
	ระเบียบวิธีวิจัย	33
	ระยะเวลาที่ทำการวิจัย	35
บทที่ 4	ผลการศึกษา	36
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม		67
ภาคผนวก		71
คณะผู้วิจัย		88

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงาน	37
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37
ตาราง 3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	38
ตาราง 4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	38
ตาราง 5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	39
ตาราง 6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	39
ตาราง 7	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	40
ตาราง 8	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	41
ตาราง 9	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42
ตาราง 10	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	43
ตาราง 11	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	44
ตาราง 12	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
ตาราง 13	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
ตาราง 14	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	47
ตาราง 15	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	48
ตาราง 16	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตาราง 17	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50
ตาราง 18	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	51
ตาราง 19	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	52
ตาราง 20	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 21	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54
ตาราง 22	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	55
ตาราง 23	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	56
ตาราง 24	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตาราง 25	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ตาราง 26	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	
ตาราง 27	ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน	
ตาราง 28	ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก	

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่ได้มีการจัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น นับตั้งแต่ พ.ศ. 2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง ในด้านการจัดทำความสะอาดในชุมชนของตนและการใดควรจัดทำ เพื่อเป็นการบูรณะหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความสะดวกแห่งชุมชน เช่น ถนนหนทาง การติดตามประทีปโคมไฟก็ดี ควรเป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และโดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรก ได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ เป็นเวลากว่า 113 ปี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถือกำเนิดขึ้นมาในประเทศไทย (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 122)

การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 2) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 7,850 แห่ง ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,472 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 195 แห่ง เทศบาลตำบล 2,247 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง และเขตปกครองรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. วันที่ 9 กันยายน 2563)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยรัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 มาตรา 281) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550, มาตรา 283 วรรคแรก) ซึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการดูแล แก้ไขปัญหา และให้บริการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 โดยมีที่ทำการตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด ตำบลบ้านแหง อำเภองาว จังหวัดลำปาง อยู่ห่างจากที่ทำการอำเภองาวไปทางตะวันออกเป็นระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร ตำบลบ้านแหงมีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้ง 8 หมู่บ้าน ประกอบด้วยหมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้ หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด หมู่ที่ 4 บ้านบ่อห้อ หมู่ที่ 5 บ้านแม่งอน หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่ง หมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ และหมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา ดังนั้นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ในการบริหารจัดการทั้งด้านบุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมีรายงาน

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยเนชั่นจึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ให้ทำการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น อีกทั้งนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง โดยศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านบำรุงรักษาถนน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการประเมินผลการดำเนินงานในรอบ 12 เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่างๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบ วิธีการ หรือรูปแบบการให้บริการประชาชน การติดต่อขอรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงาน ในการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลิกลักษณะการแต่งกาย ความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ รวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำและสถานที่จอดรถ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง
2. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง จังหวัดลำปาง ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนของการสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึกซึ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964, p.29) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

กู๊ด (Good, 1973, p.320) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

โวลแมน (Wolman,1973,p.384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจของตน

เดวิส (Davis,1976,p.81) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

มัลลินส์ (Mullins,1985,p.280) ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการให้ตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพึงพอใจสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

คอทเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, p. 136) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (Customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยิ่งผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใด ผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2542, น. 351) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 775) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542, น. 405) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการจูงใจเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้น แล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นได้ ผลลัพธ์ก็คือ ความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 18) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า การที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2548, น. 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548, น. 122) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับผลตอบแทนนั้น คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550, น. 140, 149) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัต บุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” แตกต่างกัน แต่สามารถสรุปได้ดังนี้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการและเป็นการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง มีความเพียบพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการนั้น ถือได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการมีต่อเรื่องการรับบริการในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจจะเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายในเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์

สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

สาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผูมารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, น. 160) กล่าวไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มากๆ จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำ และมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี ทนายความ วิศวกรหรือสถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วยความชื่นชม จะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4. มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดีๆ ในอดีตจะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว จะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ๆ ของคู่แข่งขันของเราน้อย

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดีและได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร อาทิเช่น การเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก จะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ปริทรรศ ศิลปะกิจ (2541) กล่าวว่า การบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ ขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, น. 6 –8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น”

วัลดา บินซาเว็น (2543, น. 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรมตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างให้ประสบความสำเร็จนั่นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สมิต สัชฌุกร (2546, น. 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นคุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, น. 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003, p. 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ การปฏิบัติ หรือกิจกรรม ที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัชฌุกร, 2546)

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับการบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถ้ำคู่, 2545)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการ

บริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์ โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาดกำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลา ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547)

1) การแต่งกาย

2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง

3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก

4) วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

1) ประชาชน คือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้

2) ประชาชน คือ ผู้ที่มาบอกความต้องการแก่ท่าน

3) ประชาชนมิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา

4) ประชาชน มิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน

5) ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน

6) ประชาชนมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ชี้ให้เห็นว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม ผู้ที่มีสำนึกแห่งบริการ (Sense of Service) คือ ผู้ที่มีจิตสำนึกแห่งคุณธรรมที่มีพฤติกรรมแห่งการบริการสามารถช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วยความเอื้ออาทร ความเกรงใจ การยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ รู้กาลเทศะ และบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถหลักในการบริการประชาชนโดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่าคือ กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) และสมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ได้ให้นิยามการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดได้ คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครอง

ท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Wit (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน

William V. Holloway (อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu (อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2559) การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถ

ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่น แบบองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหารและสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป อันประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจที่อิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ อำนาจของทองถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกตางกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในทองถิ่นเปนสำคัญ

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความ

ศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกัน แก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

– ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

– กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

3. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับ

เลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

5. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกูล, 2521)

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการ บริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครอง ท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้

ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ก. ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง

เดิมบริเวณตำบลบ้านแหง เป็นเขตเมืองเก่าแก่นับว่าเป็นชุมชนโบราณแห่งหนึ่งของอำเภองาวมีอาณาเขตไปถึงบ้านบ่อห้อ (หมู่ 4 ในปัจจุบัน) ใจกลางเมืองตั้งอยู่ที่บริเวณบ้านดอนไชย (ที่ตั้งที่ว่าการอำเภองาวหลังเก่า) ต่อมาถูกเงี้ยวเข้ารุกรานบ้านเมือง จึงถูกปล่อยร้างว่างเปล่า ในปี พ.ศ. 2430 ได้มีประชาชนระแหง จากเมืองตักสิลา (จังหวัดตาก) อพยพเข้ามาอยู่เป็นจำนวนมาก หัวหน้าประชาชนเรียกว่า"เจ้าระแหง" กำนันที่มีชื่อเสียงสมัยนั้น คือ "ขุนแหงหาญสู้"

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 โดยมีที่ทำการตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด ตำบลบ้านแหง อำเภองาว จังหวัดลำปาง อยู่ห่างจากที่ทำการอำเภองาวไปทางตะวันออกเป็นระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร

ข. ขอบเขตการติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลปงเตา และอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหลวงเหนือ ตำบลหลวงใต้ และตำบลแม่ตีบ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลหลวงเหนือ ตำบลปงเตา

ค. เนื้อที่

มีพื้นที่ประมาณ 153.56 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 95,975 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 8.32 ของพื้นที่อำเภองาว (พื้นที่ทั้งอำเภองาว 1,845.313 ตารางกิโลเมตร)

ง. สภาพภูมิประเทศ

พื้นที่ประกอบไปด้วยที่ราบ ที่ราบลุ่ม ที่ดอนและมีภูเขาสลับซับซ้อน ทิศเหนือและทิศตะวันออกเป็นป่าสงวนแห่งชาติ คือ ป่าสงวนแห่งชาติแม่งาว ฝั่งซ้ายเป็นอุทยานแห่งแม่ยมแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ คือ ห้วยส้ม ห้วยร่องอ้อ ห้วยร่องป่าแดง ลำน้ำแม่แหง เป็นต้น

จ. จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลบ้านแหงมีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้ง 8 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ	หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้
หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด	หมู่ที่ 4 บ้านบ่อห้อ
หมู่ที่ 5 บ้านแม่งอน	หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่ง
หมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ	หมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา

ฉ. ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น **6,143** คน แยกเป็น ชาย **3,106** คน หญิง **3,037** คน จำนวน **2,190** ครัวเรือน (ความหนาแน่น 35 คน : 1 ตารางกิโลเมตร)

ตารางแสดงจำนวนประชากรและครัวเรือน

จำนวนหมู่บ้าน	**จำนวนประชากร (คน)**			**จำนวนครัวเรือน**
	ชาย	**หญิง**	**รวม**	
หมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ	440	441	881	315
หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้	318	302	620	217
หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด	439	435	874	318
หมู่ที่ 4 บ้านบ่อห้อ	654	626	1,280	460
หมู่ที่ 5 บ้านแม่งอน	318	311	629	217
หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่ง	176	173	349	125
หมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ	376	346	722	268
หมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา	385	403	788	270
รวม	**3,106**	**3,037**	**6,143**	**2,190**

* ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ (เดือนสิงหาคม 2564)

ส่วนที่ 2 สภาพทางเศรษฐกิจ

ก. อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรทำนา ทำสวน ทำไร่ รับจ้าง ค้าขาย ปลูกผักสวนครัวซึ่งเป็นวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม มีความรู้ความเข้าใจในการประกอบอาชีพจากบรรพบุรุษสืบทอดมาจนถึงลูกหลาน เพื่อการบริโภคและจำหน่าย ด้านปศุสัตว์ส่วนมากจะเลี้ยงเพื่อบริโภคและเพื่อใช้เป็นแรงงาน ส่วนใหญ่จะเลี้ยงแบบปล่อยตามธรรมชาติ มีพื้นที่การปลูกพืช 1,342 ครัวเรือน พื้นที่เพาะปลูก 18,707.53 ไร่ พื้นที่เก็บเกี่ยว 18,681.28 ไร่ แยกเป็น

1. พื้นที่ปลูกข้าว 1,230 ครัวเรือน พื้นที่เพาะปลูก 9,440.25 ไร่ พื้นที่เก็บเกี่ยว 9,437.50 ไร่

2. พื้นที่ปลูกพืชไร่ 706 ครัวเรือน พื้นที่เพาะปลูก 7,211.33 ไร่ พื้นที่เก็บเกี่ยว 7,214.83 ไร่

3. พื้นที่ปลูกพืชผัก 480 ครัวเรือน พื้นที่เพาะปลูก 1,758.95 ไร่ พื้นที่เก็บเกี่ยว 1,757.20 ไร่

4. พื้นที่ปลูกพืชไร่ 40 ครัวเรือน พื้นที่เพาะปลูก 223.75 ไร่ พื้นที่เก็บเกี่ยว 215.75 ไร่

5. พื้นที่ปลูกไม้ผล 17 ครัวเรือน พื้นที่เพาะปลูก 71.50 ไร่ พื้นที่เก็บเกี่ยว 54.50 ไร่

ข. หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ด้านการประกอบอาชีพอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่จะมีอุตสาหกรรมขนาดเล็กไว้แปรรูปผลผลิตการเกษตรได้แก่ โรงสีข้าว ซึ่งกระจายอยู่ตามหมู่บ้านต่างๆ เพื่อให้บริการแก่เกษตรกร มีแหล่งธุรกิจ คือ

1. ปั๊มน้ำมัน	0	แห่ง
2. โรงสีข้าว	13	แห่ง

ส่วนที่ 3 สภาพสังคม

ก. การศึกษา

– โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง และโรงเรียนขยายโอกาส 1 แห่ง คือ

1. โรงเรียนชุมชนบ้านแหง หมู่ 2
2. โรงเรียนบ้านบ่อห้อ หมู่ 4

- **ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก** จำนวน 3 แห่ง
  1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้
  2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือ
  3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อ
- **ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน** จำนวน 8 แห่ง
- **หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย** จำนวน 8 แห่ง

ข. สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัดมีจำนวน 5 แห่ง สำนักสงฆ์ 1 แห่ง

ค. การสาธารณสุข

- **โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประจำหมู่บ้าน** 2 แห่ง คือ
  1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านแหงใต้ หมู่ 2
  2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบ่อห้อ หมู่ 4
- **อัตราการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100**

โรคที่เสียชีวิตมากที่สุดในตำบลบ้านแหง ปี พ.ศ. 2564

ชื่อโรค	จำนวน(ราย)
1. โรคความดันโลหิตสูง	10
2. โรคติดเชื้อในกระแสเลือด	4
3. โรคหัวใจวายเฉียบพลัน	3
4. โรคระบบหลอดเลือดสมอง	3
5. โรคถุงลมโป่งพอง	3

โรคพบมากที่สุดตำบลบ้านแหง ปี พ.ศ.2564

ชื่อโรค	พบมากที่สุด (ราย)
1. โรคความดันโลหิตสูง	3,912
2. โรคเบาหวาน	1,452
3. โรคไข้หวัด	995
4. โรคปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ	431
5. โรคอาหารไม่ย่อย	424

ง. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. สถานีตำรวจ (ป้อมตรวจชุมชน) – แห่ง
2. สถานีดับเพลิง – แห่ง

ส่วนที่ 4 การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ก. การคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคมสู่ตำบลบ้านแหง 2 เส้นทางเป็นถนนลาดยางมะตอย คือ จากตำบลหลวงเหนือ หมู่ 6 บ้านทุ่งโป้ ผ่านหมู่ 4 บ้านบ่อห้อ และถนนลาดยางจากบ้านดอนไชย หมู่ 4 ตำบลหลวงเหนือ ผ่านหมู่ 1,3,7,8

ตำบลบ้านแหงทุกหมู่บ้านมีทางคมนาคมสัญจรไปมาได้สะดวก ส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยาง คอนกรีตเสริมเหล็กและเสริมไม้ไผ่ ส่วนเส้นทางในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่

ข. การโทรคมนาคม

อินเตอร์เน็ตตำบล 1 แห่ง

ค. การใช้ไฟฟ้า

มีการใช้ไฟฟ้าใช้เต็มทุกพื้นที่ทั้ง 8 หมู่บ้าน

ง. ไฟฟ้าสาธารณะ

- หมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ จำนวน 98 จุด
- หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้ จำนวน 83 จุด
- หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด จำนวน 85 จุด
- หมู่ที่ 4 บ้านบ่อห้อ จำนวน 112 จุด
- หมู่ที่ 5 บ้านแม่งอน จำนวน 69 จุด
- หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่ง จำนวน 60 จุด
- หมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ จำนวน 87 จุด
- หมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา จำนวน 73 จุด

จ. ถนน

- ถนนทั้งหมด จำนวน 126 สายทาง

แบ่งเป็น ถนนลูกรัง จำนวน 50 สายทาง

ถนนคอนกรีต จำนวน 64 สายทาง

ถนนแอสฟัลท์ติก จำนวน 12 สายทาง

ชื่อสายทาง ถนนที่ถ่ายโอน	รายละเอียดของสายทาง			
	หมู่ที่	ความยาว (ก.ม.)	ปีที่สร้างแล้วเสร็จ	วันเดือนปีที่ส่งมอบ
1. ถนน คสล. สายบ้านแหงเหนือ สนง.ทางหลวงชนบทจังหวัดลำปาง	1	0.750	2552	18 ส.ค. 2554
2. ถนน คสล. สายบ้านแหงเหนือ สนง.ทางหลวงชนบทจังหวัดลำปาง	1,7	0.750	2549	7 ส.ค. 2549
3. ถนนลาดยาง สนง.ทางหลวงชนบท ลป.4071 บ.ดอนไชย-บ.แหงเหนือ	2,3	4.400	2539	2546
4. ถนนลาดยาง สนง.ทางหลวงชนบท ลป.4072 สายร่องเห็ด-บ่อห้อ	3-4	6.119	2541	2546
5. ถนนลาดยาง กรม รพช.เดิม ลป.4073 บ.แหงใต้-บ.ร่องเห็ด	2,3	0.574	2543	12 ก.พ. 2546
6. ถนนลาดยาง บ้านบ่อห้อ-บ้านทุ่งโป่ง สนง.ทางหลวงชนบทจังหวัดลำปาง	4-6	0.900	2546	4 ก.ย. 2546
7. ถนนลูกรัง บ้านแหงเหนือ อ่างเก็บน้ำแม่เมือง ขึ้นทะเบียนเป็นทางหลวงท้องถิ่น	1,7	2.148	2555	25 ม.ค. 2555

ส่วนที่ 5 ทรัพยากรธรรมชาติ

ก. ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่อุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรป่าไม้ ในเขตอุทยานแห่งชาติแม่ยมและป่าสาธิตแหงเหนือ และได้มีการสำรวจพบถ่านหินลิกไนต์

ข. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย จำนวน 15 สาย
- บึง หนองและอื่นๆ จำนวน 6 แห่ง

ค. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- อ่างเก็บน้ำ จำนวน 3 แห่ง
- ฝาย พนังกั้นน้ำ จำนวน 22 แห่ง

- บ่อน้ำตื้น จำนวน 103 แห่ง
- บ่อโยก จำนวน 12 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน จำนวน 8 แห่ง

ส่วนที่ 6 ศักยภาพตำบล

1. แสดงอัตรากำลังขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ลำดับที่	หน่วยงาน/ตำแหน่ง	จำนวน(คน)
	<u>สำนักปลัด</u>	
1	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	1
2	หัวหน้าสำนักปลัด	1
3	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	1
4	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	1
5	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	1
6	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	1
7	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	1
8	นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ	1
9	เจ้าพนักงานบรรเทาสาธารณภัยปฏิบัติงาน	1
10	ครูและบุคลากรทางศึกษา (ครู คศ.2)	2
11	นักการภารโรง (ทั่วไป)	1
12	พนักงานขับรถยนต์ (ภารกิจ)	1
13	พนักงานขับรถขยะ (ทั่วไป)	1
14	พนักงานประจำรถขยะ (ทั่วไป)	1
15	คนสวน (ภารกิจ)	1
16	คนงานทั่วไป	3
17	ผู้ดูแลเด็ก	3
	<u>กองคลัง</u>	
1	ผู้อำนวยการกองคลัง	1
2	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	1
3	เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน	2
4	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ	1

ลำดับที่	หน่วยงาน/ตำแหน่ง	จำนวน(คน)
5	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	1
6	คนงานทั่วไป	1
	<u>กองช่าง</u>	
1	ผู้อำนวยการกองช่าง	1
2	นายช่างโยธาชำนาญงาน	1
3	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	1
4	ผู้ช่วยนายช่างโยธา	1
5	ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า	1
6	คนงานทั่วไป	1
รวม		**35**

2 แสดงคณะผู้บริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ลำดับที่	หน่วยงาน/ตำแหน่ง	จำนวน(คน)
	<u>ฝ่ายบริหาร</u>	
1	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	1
2	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	2
3	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	1
4	สมาชิกสภาท้องถิ่น	8
รวม		12

3. มวลชนจัดตั้ง

- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 1 รุ่น 18 คน

<u>กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านตำบลบ้านแหง</u>

หมู่ที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
หมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ	นายเจตน์ ศรีเงิน	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 1	084-8047498
หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้	นายธีรวัฒน์ โกศล	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 2	099-1347696
หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด	นายชาญศักดิ์ ศิริมังคลากุล	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 3	083-7648721
หมู่ที่ 4 บ้านบ่อห้อ	นายศักดิ์ กล้าหาญ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 4	083-5657352
หมู่ที่ 5 บ้านแม่งอน	นายไพโรจน์ เมืองแก้ว	กำนันตำบลบ้านแหง	099-1392310
หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่ง	นายสิทธิเดช สายคำ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 6	083-5668016
หมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ	นางกมลเนตร เชียงโฉม	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 7	061-2281613
หมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา	นายประดิษฐ์ ศรีปัญญา	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 8	080-1340431

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 5 งาน คือ งานบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้และภาษี งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ งานบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้และภาษี งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ/ผู้สูงอายุ/ผู้ป่วยเอดส์) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (การขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาต/การจัดเก็บค่าบริการ) งานด้านการทะเบียน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี โดยภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.46 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 8 คะแนน โดยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ งานด้านทะเบียนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20

โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชาวนาน้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับที่ 1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด งานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด และงานด้านอื่นๆ (โครงการชาวนาน้อย) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลุ ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลุ และความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลุในด้านต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลุ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลุ ผลการวิจัยพบว่า ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2560) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 10 งาน ได้แก่ 1) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ศูนย์บรรเทาทุกข์ 24 ชั่วโมง) 2) ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม 3) ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 5) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 6) ด้านการรักษาความสะอาด (การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล) 7) ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และศูนย์บริการร่วมตำบลนครสวรรค์ออก 8) ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต 9) โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในตำบลนครสวรรค์ออก ในสาขาการทำขนมทองม้วนและการจัดทำดอกไม้จันทน์และ 10) โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในตำบลนครสวรรค์ออก ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงสู่ชุมชน ภายใต้แนวคิด “ตามรอยพ่อ ปลูกผักหน้าบ้าน อาหารข้างรั้ว ครอบครัวพอเพียง ลดรายจ่ายสร้างรายได้สู่ครัวเรือน”

ผลการประเมินที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ศูนย์บรรเทา ทุกข์24 ชั่วโมง) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานการจัดเก็บรายได้และภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความสะอาด(การ

กำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในราย ด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และศูนย์บริการร่วม ตำบลนครสวรรค์ออก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในตำบลนครสวรรค์ออก ในสาขาการทำขนมทองม้วนและการจัดทำดอกไม้จันทน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในตำบลนครสวรรค์ออกตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงสู่ชุมชน ภายใต้แนวคิด “ตามรอยพ่อ ปลูกผักหน้าบ้าน อาหารข้างรั้ว ครอบครัวพอเพียง ลดรายจ่ายสร้างรายได้สู่ครัวเรือน” ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) สำรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านโยธา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ในงานด้านการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด ในงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ในงานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการคลัง เรื่อง การให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านการคลัง เรื่อง การให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2563) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด งานสาธารณสุขมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริหาร ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ ด้านผลการปฏิบัติงาน งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการ

สัญญา เคณาภูมิ และคณะ (2563) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลศรีแก้ว โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ 4 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 ด้าน

ได้แก่ (1) งานสำรวจเพื่อจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (2) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (3) งานขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและ (4) งานขอสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลศรีแก้วมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานสำรวจเพื่อจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานขอสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2564) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดจันทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2564 พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโครงการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด รพ. สต. บ้านเขาสมอคอน สังกัด อบต. เขาสมอคอน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ของอบต. เขาสมอคอนอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านระบบ e-payment (ชำระผ่านธนาคารกรุงไทย) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ โครงการรักษาความสะอาดถนนสายหลัก สายรอง และการคัดแยกขยะในครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยในส่วนของระเบียบวิธีวิจัยและระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ซึ่งประชาชนในกลุ่มนี้มีจำนวนผู้มารับบริการ 2,190 คน ดังนั้นเมื่อเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 % จะได้จำนวนตัวอย่างที่ประมาณ 333 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ มาจากการรวบรวมข้อมูล ที่ใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง จังหวัดลำปาง

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ มาจากการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ เอกสาร ผลงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามปลายปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนของปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และการจัดกลุ่มของปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดค่าคะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	=	1	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	=	2	คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	=	3	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	=	4	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	=	5	คะแนน

การวิเคราะห์คะแนนตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” ในแต่ละด้านแล้วจะมีการคิดค่าคะแนนของตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลโดยใช้เกณฑ์ของเบส (Best, 1977)

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	=	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	=	มีความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	=	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	=	มีความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	=	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

การแปรผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1–5 คะแนน) แล้วจะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

ระยะเวลาที่ทำการวิจัย

ระยะเวลาในการประเมินผลการดำเนินงานในรอบ 12 เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ผลการศึกษาจะนำเสนอโดยลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย
   - ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
   - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
   - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
   - ด้านช่องทางการให้บริการ

ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.3 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.4 งานด้านบำรุงรักษาถนน

2.5 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	400
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	400
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	400
4. งานด้านบำรุงรักษาถนน	400
5. งานด้านการศึกษา	20

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	167	41.8
2. หญิง	233	58.2
รวม	**400**	**100.00**

จากตาราง 2 พบว่า จากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 21 ปี	–	–
2. 21 – 30 ปี	19	4.8
3. 31 – 40 ปี	92	23.0
4. 41 – 50 ปี	113	28.2
5. 51 – 60 ปี	92	23.0
6. 61 ปีขึ้นไป	84	21.0
รวม	**400**	**100.00**

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31– 40 ปี และอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีจำนวน 92 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.0

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
1. โสด	31	7.8
2. สมรส	311	77.8
3. หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	58	14.4
รวม	**400**	**100.00**

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมามีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	115	28.8
2. ประถมศึกษาปีที่ 6	167	41.8
3. มัธยมศึกษาปีที่ 3	58	14.4
4. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	30	7.4
5. ปวส./ อนุปริญญา	15	3.8
6. ปริญญาตรี	12	3.0
7. ปริญญาโทขึ้นไป	3	0.8
รวม	**400**	**100.00**

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 5,000 บาท	128	32.0
2. 5,001 – 10,000 บาท	174	43.5
3. 10,001 – 15,000 บาท	74	18.5
4. 15,001 – 20,000 บาท	16	4.0
5. 20,001 – 25,000 บาท	6	1.5
6. มากกว่า 25,000 บาท	2	0.5
รวม	**400**	**100.00**

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	228 (57.0)	145 (36.2)	27 (6.8)			4.50	.621
2. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน	197 (49.2)	163 (40.8)	40 (10.0)			4.39	.663
3. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	187 (46.8)	170 (42.4)	43 (10.8)			4.36	.668
4. ให้บริการในเรื่องที่ติดต่อแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในจุดเดียวกัน	179 (44.8)	168 (42.0)	53 (13.2)			4.32	.694
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	155 (38.8)	215 (53.8)	30 (7.4)			4.31	.605
6. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	170 (42.5)	178 (44.5)	52 (13.0)			4.30	.685
รวม						**4.36**	**.393**

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 อันดับที่ 2 มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 และอันดับที่ 3 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ	199 (49.8)	168 (42.0)	33 (8.2)			4.42	.639
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	200 (50.0)	165 (41.2)	35 (8.8)			4.41	.647
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี	195 (48.8)	161 (40.2)	44 (11.0)			4.38	.675
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	186 (46.5)	174 (32.5)	40 (10.0)			4.36	.661
5. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม	176 (44.0)	178 (44.5)	46 (11.5)			4.32	.671
รวม						**4.38**	**.402**

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.38 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน	205 (51.2)	167 (41.8)	28 (7.0)			4.44	.626
2. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย	182 (45.4)	167 (41.8)	51 (12.8)			4.33	.690
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน	179 (44.8)	164 (41.0)	57 (14.2)			4.30	.706
4. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ	170 (42.5)	168 (42.0)	62 (15.5)			4.27	.710
5. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	168 (42.0)	155 (38.8)	77 (19.2)			4.23	.750
รวม						**4.31**	**.511**

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 อันดับที่ 2 : มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33 และอันดับที่ 3 : มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.30

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	248 (62.0)	127 (31.8)	25 (6.2)			4.56	.610
2. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code	212 (53.0)	162 (40.5)	26 (6.5)			4.46	.616
3. มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	176 (44.0)	187 (46.8)	37 (9.2)			4.35	.642
4. มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	172 (43.0)	186 (46.5)	42 (10.5)			4.32	.656
5. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	153 (38.2)	204 (51.0)	43 (10.8)			4.28	.645
รวม						**4.39**	**.417**

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 อันดับที่ 2 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 และอันดับที่ 3 : มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	214 (53.5)	124 (31.0)	62 (15.5)			4.38	.737
2. การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ	166 (41.5)	176 (44.0)	58 (14.5)			4.27	.699
3. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	150 (37.5)	174 (43.5)	76 (19.0)			4.18	.729
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	135 (33.8)	182 (45.4)	83 (20.8)			4.13	.728
5. การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด	136 (34.0)	163 (40.8)	101 (25.2)			4.09	.766
รวม						**4.21**	**.514**

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 อันดับที่ 2 : การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 และอันดับที่ 3 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.18

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	184 (46.0)	174 (43.5)	42 (10.5)			4.36	.661
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	195 (48.8)	156 (39.0)	49 (12.2)			4.36	.691
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	183 (45.8)	160 (40.0)	57 (14.2)			4.32	.709
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม	168 (42.0)	166 (41.5)	66 (16.5)			4.26	.722
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง	161 (40.2)	176 (44.0)	63 (15.8)			4.25	.705
รวม						**4.31**	**.496**

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : มี 2 ประเด็น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน 4.36 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.32

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	193 (48.2)	163 (40.8)	44 (11.0)			4.37	.678
2. มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม	180 (45.0)	176 (44.0)	44 (11.0)			4.34	.667
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	177 (44.2)	171 (42.8)	52 (13.0)			4.31	.690
4. มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ	159 (39.8)	190 (47.4)	51 (12.8)			4.27	.673
5. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	166 (41.5)	172 (43.0)	62 (15.5)			4.26	.710
รวม						**4.31**	**.463**

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 2 : มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 และอันดับที่ 3 : มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	210 (52.5)	170 (42.5)	20 (5.0)			4.47	.596
2. การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	200 (50.0)	164 (41.0)	36 (9.0)			4.41	.650
3. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	186 (46.5)	176 (44.0)	38 (9.5)			4.37	.651
4. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	194 (48.5)	152 (38.0)	54 (13.5)			4.35	.706
5. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์	183 (45.8)	154 (38.4)	63 (15.8)			4.30	.725
รวม						**4.38**	**.458**

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47 อันดับที่ 2 : การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41 อันดับที่ 3 : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37

2.3 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	200 (50.0)	138 (34.5)	62 (15.5)			4.34	.733
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	173 (43.2)	171 (42.8)	55 (13.8)	1 (0.2)		4.29	.705
3. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	173 (43.2)	168 (42.0)	59 (14.8)			4.28	.707
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	153 (38.2)	188 (47.0)	59 (14.8)			4.24	.687
5. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์	133 (33.2)	203 (50.8)	64 (16.0)			4.17	.681
รวม						**4.27**	**.500**

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 อันดับที่ 2 : ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 และอันดับที่ 3 : การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	194 (48.5)	156 (39.0)	50 (12.5)			4.36	.694
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	183 (45.8)	155 (38.8)	62 (15.4)			4.30	.723
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	163 (40.8)	178 (44.4)	56 (14.0)	3 (0.8)		4.25	.718
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	165 (41.2)	158 (39.5)	74 (18.5)	3 (0.8)		4.21	.764
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันต่อเหตุการณ์	154 (38.5)	170 (42.5)	76 (19.0)			4.19	.736
รวม						**4.26**	**.467**

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.26 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.30 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.25

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน	184 (46.0)	170 (42.5)	46 (11.5)			4.34	.676
2. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ	178 (44.4)	175 (43.8)	47 (11.8)			4.33	.676
3. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม	176 (44.0)	170 (42.5)	54 (13.5)			4.30	.695
4. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์	157 (39.2)	184 (46.0)	59 (14.8)			4.24	.694
5. มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	137 (34.2)	196 (49.0)	67 (16.8)			4.18	.691
รวม						**4.28**	**.463**

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 อันดับที่ 2 : การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33 อันดับที่ 3 : มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.30

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	185 (46.2)	148 (37.0)	64 (16.0)	3 (0.8)		4.29	.750
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	153 (38.2)	199 (49.8)	48 (12.0)			4.26	.659
3. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายครอบคลุมทุกพื้นที่	174 (43.5)	158 (39.5)	68 (17.0)			4.26	.735
4. ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	153 (38.2)	176 (44.0)	71 (17.8)			4.21	.718
5. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	133 (33.2)	213 (53.2)	51 (12.8)	3 (0.8)		4.19	.675
รวม						**4.24**	**.458**

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.24 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 อันดับที่ 2 มี 2 ประเด็น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน 4.26 คือ สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก และมีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายครอบคลุมทุกพื้นที่

2.4 งานด้านบำรุงรักษาถนน

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	204 (51.0)	153 (38.2)	43 (10.8)			4.40	.676
2. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	170 (42.5)	173 (43.2)	54 (13.5)	3 (0.8)		4.28	.718
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	170 (42.5)	160 (40.0)	70 (17.5)			4.25	.734
4. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและตรงประเด็นของปัญหา	168 (42.0)	150 (37.5)	82 (20.5)			4.22	.763
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	143 (35.8)	175 (43.8)	82 (20.4)			4.15	.735
รวม						**4.26**	**.426**

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.26 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40 อันดับที่ 2 : การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 และอันดับที่ 3 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.25

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	173 (43.2)	158 (39.5)	66 (16.5)	3 (0.8)		4.25	.752
2. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงาน/การแก้ไขงาน	158 (39.5)	172 (43.0)	70 (17.5)			4.22	.723
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	157 (39.2)	171 (42.8)	72 (18.0)			4.21	.727
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	146 (36.4)	191 (47.8)	63 (15.8)			4.21	.693
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	165 (41.2)	144 (36.0)	91 (22.8)			4.19	.777
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	148 (37.0)	170 (42.5)	82 (20.5)			4.16	.741
รวม						**4.21**	**.456**

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.21 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.25 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงาน/การแก้ไขงาน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.22 และอันดับที่ 3 มี 2 ประเด็น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน 4.21 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม	182 (45.5)	172 (43.0)	46 (11.5)			4.34	.675
2. อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ	171 (42.8)	180 (45.0)	46 (11.4)	3 (0.8)		4.30	.697
3. มีการแก้ไขสภาพถนนในหมู่บ้านที่เหมาะสม	160 (40.0)	179 (44.8)	61 (15.2)			4.25	.702
4. การจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนา-แก้ไขถนนมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	157 (39.2)	187 (46.8)	56 (14.0)			4.25	.688
5. มีการจัดสรรอุปกรณ์แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ตรงประเด็น	161 (40.2)	172 (43.0)	67 (16.8)			4.24	.716
รวม						**4.27**	**.438**

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 อันดับที่ 2 : อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.30 และอันดับที่ 3 มี 2 ประเด็น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน 4.25 คือ มีการแก้ไขสภาพถนนในหมู่บ้านที่เหมาะสม และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนา-แก้ไขถนนมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	216 (54.0)	148 (37.0)	30 (7.5)	6 (1.5)		4.44	.698
2. มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน	193 (48.2)	171 (42.8)	36 (9.0)			4.39	.651
3. ช่องทางการแจ้งขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก	195 (48.8)	165 (41.2)	37 (9.2)	3 (0.8)		4.38	.683
4. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	173 (43.2)	169 (42.2)	55 (13.8)	3 (0.8)		4.28	.723
5. มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์	150 (37.5)	197 (49.2)	51 (12.8)	2 (0.5)		4.24	.684
รวม						**4.34**	**.507**

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 อันดับที่ 2 : มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 และอันดับที่ 3 : ช่องทางการแจ้งขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38

2.5 งานด้านการศึกษา

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว	11 (55.0)	7 (35.0)	2 (10.0)			4.45	.686
2. ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว	9 (45.0)	8 (40.0)	3 (15.0)			4.30	.733
3. การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	8 (40.0)	9 (45.0)	3 (15.0)			4.25	.716
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	5 (25.0)	14 (70.0)	1 (5.0)			4.20	.523
5. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การขอรับบริการอย่างชัดเจน	5 (25.0)	13 (65.0)	2 (10.0)			4.15	.587
รวม						**4.27**	**.437**

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 อันดับที่ 2 : ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.30 และอันดับที่ 3 : การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.25

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	8 (40.0)	12 (60.0)				4.40	.503
2. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก	8 (40.0)	10 (50.0)	2 (10.0)			4.30	.657
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับจัดการเรียนการสอน	6 (30.0)	13 (65.0)	1 (5.0)			4.25	.550
4. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีการเอาใจใส่ต่อเด็กเป็นอย่างดี	5 (25.0)	14 (70.)	1 (5.0)			4.20	.523
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนเด็ก	5 (25.0)	13 (65.0)	2 (10.0)			4.15	.587
รวม						**4.26**	**.367**

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.26 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.30 และอันดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับจัดการเรียนการสอน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.25

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม	9 (45.0)	8 (40.0)	3 (15.0)			4.30	.733
2. มีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็กอย่างเหมาะสม	8 (40.0)	9 (45.0)	3 (15.0)			4.25	.716
3. จุดบริการรับ–ส่ง เด็กเล็กมีความเหมาะสม	9 (45.0)	6 (30.0)	5 (25.0)			4.20	.834
4. สถานที่ของศูนย์ฯ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย	7 (35.0)	9 (45.0)	4 (20.0)			4.15	.745
5. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็ก	7 (35.0)	8 (40.0)	5 (25.0)			4.10	.788
รวม						**4.20**	**.605**

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.20 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.30 อันดับที่ 2 : มีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็กอย่างเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.25 อันดับที่ 3 : จุดบริการรับ–ส่ง เด็กเล็กมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.20

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\overline{X}$	*S.D.*
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการให้บริการที่สนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก	7 (35.0)	13 (65.0)				4.35	.489
2. มีการจัดสรรอุปกรณ์ ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก	6 (30.0)	14 (70.0)				4.30	.470
3. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง	4 (20.0)	16 (80.0)				4.20	.410
4. มีการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง	5 (25.0)	13 (65.0)	2 (10.0)			4.15	.587
5. มีการประชุม/พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ	3 (15.0)	16 (80.0)	1 (5.0)			4.10	.447
รวม						**4.22**	**.297**

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.22 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการให้บริการที่สนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 อันดับที่ 2 : มีการจัดสรรอุปกรณ์ ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.30 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.20

ตาราง 27 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทางการให้บริการ	
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.36	4.38	4.31	4.39	**4.36**
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.21	4.31	4.31	4.38	**4.30**
3. งานด้านบำรุงรักษาถนน	4.26	4.21	4.27	4.34	**4.27**
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.27	4.26	4.28	4.24	**4.26**
5. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.27	4.26	4.20	4.22	**4.24**
รวมทุกด้าน	**4.27**	**4.28**	**4.27**	**4.31**	**4.29**

จากตาราง 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 หรือร้อยละ 85.8 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการในส่วนของช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 28 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	**4.36**	มากที่สุด	87.2
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	**4.30**	มากที่สุด	86.0
3. งานด้านบำรุงรักษาถนน	**4.27**	มากที่สุด	85.4
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	**4.26**	มากที่สุด	85.2
5. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	**4.24**	มากที่สุด	84.8
รวมทุกด้าน	**4.29**	**มากที่สุด**	**85.8**

จากตาราง 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 หรือร้อยละ 85.8 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านบำรุงรักษาถนน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง แยกตามภาระงานหลัก

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด มี 2 ประเด็น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.26 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.24 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

4. งานด้านบำรุงรักษาถนน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.26 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

5. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.26 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.20 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.22 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการที่สนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหงในงานที่ให้บริการ จำแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านบำรุงรักษาถนน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 หรือร้อยละ 85.8 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง สามารถนำผลการศึกษาอภิปราย สรุปได้ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จากการศึกษา พบว่า งานด้านการคลัง เรื่อง การให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากการศึกษา พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา เคณาภูมิ และคณะ (2563) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานสำรวจเพื่อจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษา พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลุ ประจำปีงบประมาณ 2560 ในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2563) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอสะเดา

จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2560) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 10 งาน โดยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ศูนย์บรรเทาทุกข์ 24 ชั่วโมง) ผลการประเมินที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านบำรุงรักษาถนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2564) สำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดจันทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2564 พบว่า โครงการรักษาความสะอาดถนนสายหลัก สายรอง และการคัดแยกขยะในครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2563) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ในงานที่ให้บริการจำแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านบำรุงรักษาถนน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผลการวิจัย พบว่า

โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชาวนาน้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยทักษิณโดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่า 80 ขึ้นไป ซึ่งจะได้ 8 คะแนน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ในภาพรวมและข้อเสนอแนะ

งานด้านรายได้และภาษี

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้า และประชาชนโดยทั่วไป พบว่า อัตราการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะปีละ 180 บาท การจัดเก็บภาษีป้ายของร้านค้าคิดตามเกณฑ์ของ อบต. ที่มาวัดขนาดพื้นที่โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะและการจัดเก็บภาษีร้านค้าในระดับมาก ร้านค้าบางร้านอยากให้อบต.ลดอัตราภาษีลงจากเดิมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในช่วงสถานการณ์โควิด สำหรับภาษีที่ดิน/ภาษีโรงเรือน ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลจากผู้นำชุมชนผ่านเสียงตามสาย บางส่วนเดินทางไปจ่ายเองที่อบต. หรือฝากพนักงานอบต.ที่รู้จัก/ผู้นำชุมชนไปจ่ายให้ บุคลากรส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ คนพิการ ตลอดจนบุตรหลานผู้สูงอายุ และคนพิการ พบว่า การให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้มีสิทธิ์ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ อบต. ใช้วิธีการโอนเข้าบัญชีธนาคาร โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการดำเนินการของอบต. มีเพียงเล็กน้อย 1-2 คนที่บอกว่าไม่มีลูกหลานพาไปเพื่อกดเงิน บ้านอยู่ไกลตัวอำเภอ โดยจะฝากให้คนที่รู้จักกดเงินให้ บางครั้งก็รู้สึกเกรงใจ สำหรับคนพิการและผู้ป่วยติดเตียง อสม. ก็มีการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามอยากให้อบต. จัดทำโครงการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง คนพิการให้มากกว่าเดิมที่มีอยู่แล้วเพียงปีละ 1 ครั้ง นอกจากนั้น

อยากให้อบต. ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนอย่างยั่งยืน เนื่องจากปัจจุบันมีการส่งเสริมอาชีพโดยหน่วยงานภายนอก เช่น พัฒนาชุมชน กศน. และเป็นการส่งเสริมแบบไม่ยั่งยืน

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยบางหมู่บ้านที่อยู่ติดกับเขตป่าชุมชนได้รับความร่วมมือทั้งจากชุมชนและหน่วยงานภาครัฐ (รวมถึงอบต.ด้วย) ในการป้องกันไฟป่า มีบางหมู่บ้านที่เกิดปัญหาน้ำป่าไหลหลากในบางช่วงเวลา บางหมู่บ้านประสบเหตุวาตภัย จึงเสนอแนะให้ทาง อบต.มีแผนฉุกเฉินหรือมาตรการในการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบเหตุอย่างทันท่วงที ไม่รีรอที่จะให้บริการ ตลอดจนควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมสำหรับกรณีฉุกเฉิน อันเกิดจากภัยธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น

งานด้านบำรุงรักษาถนน

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน และสังเกตสภาพโดยรอบของแต่ละหมู่บ้าน พบว่า ถนนสำหรับการสัญจรในหมู่บ้านค่อนข้างดี มีถนนบางส่วนที่เป็นทางเข้าพื้นที่ทางการเกษตรที่ยังขรุขระ บางแห่งเป็นดินเหนียวทำให้เดินทางลำบากในช่วงฤดูฝน และอยากให้อบต.สนับสนุนให้มีการขุดลอกท่อระบายน้ำในหมู่บ้านด้วย

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

จากการเยี่ยมชมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อ สัมภาษณ์ครู สัมภาษณ์ผู้ปกครอง และพูดคุยกับนักเรียน ตลอดจนตัวแทนผู้นำชุมชน พบว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้ มีครูจำนวน 2 คน นักเรียน จำนวน 17 คน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือ มีครูจำนวน 2 คน นักเรียน จำนวน 12 คน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อ มีครูจำนวน 3 คน นักเรียน จำนวน 27 คน

– ด้านสภาพทั่วไปของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้มีอาคารแยกเป็นสัดส่วน ส่วนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้อยู่ในระหว่างการซ่อมแซม/ปรับปรุงหลังคาและอาคารจึงมาใช้สถานที่ชั่วคราว ซึ่งบางครั้งสถานที่ชั่วคราวมีความจำเป็นต้องใช้ก็จำเป็นต้องงดการเรียนการสอน ซึ่งครูพี่เลี้ยง

แจ้งว่าไม่ทราบกำหนดแล้วเสร็จที่แน่นอน สำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือใช้สถานที่ชั่วคราวโรงเรียนเก่า ซึ่งสภาพไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน สถานที่มีต้นไม้ หญ้ารกรุงรัง และความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เบื้องต้นอยากให้ทางอบต. ช่วยปรับเรื่องสถานที่ให้เหมาะสมมากกว่าที่เป็นอยู่

– ด้านการบริหารจัดการโดยทั่วไป ครูพี่เลี้ยงได้รับการประสานจาก อบต. เพื่อสอบถามความต้องการทางด้านสื่ออุปกรณ์การจัดการเรียนการสอนก่อนจัดซื้อทุกครั้ง ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีผู้ปกครองบางส่วนอยากให้ทางอบต. สนับสนุนรถรับส่งให้กับนักเรียนเพื่อแบ่งเบาภาระกับผู้ปกครองด้วย

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2565). **สรุปข้อมูล อปท. ทั่วประเทศ**. สืบค้น 1 สิงหาคม 2565, จาก http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp

กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง. (2546). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง.

กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง. (2547). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง**. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

เขมภัค เจริญสุขศิริ และสิริพิชญ์ เจริญสุขศิริ. (2560). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานี.** สืบค้น 10 ตุลาคม 2562, จาก file:///C:/Users/admin/Downloads/107909-Article%20Text-274771-3-10-20171231.pdf

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2563).**รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.** ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2542). **ทฤษฎีองค์การ.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพ : ไทยวัฒนาพานิช.

บรรจบ กาญจนดุล. (2535). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ.** กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : พีระพัธนา.

ประยูร กาญจนดล. (2523). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปริทรรศ ศิลปะกิจ. (2541). **พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักบริการวิชาการ. (2559). **รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักบริการวิชาการ. (2560). **รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชนตอบแทนอื่นเปนกรณีพิเศษ ประจำป 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : เทศบาลเมืองแม่เหียะ.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักบริการวิชาการ. (2560). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2560**. ขอนแก่น : องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2559). **รายงานฉบับสมบูรณ์ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2559**. เชียงใหม่ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. สระบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2564). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดจันทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2564. นครสวรรค์ : องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). **รายงานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี.** สิงห์บุรี : องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559**. ตรัง : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลุ ประจำปีงบประมาณ 2560.** ตรัง : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองลุ.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง : หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

วัลดา บินซาเว็น. (2543). **ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ม.ป.ท. : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในการบริการ.** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจการบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2560). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560**. นครสวรรค์ : องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สายธาร.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนันต์ อนันตกูล. (2521). **กรมการปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). **เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Davis, K. (1967). **Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior.** New York : McGraw–Hill.

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** New York: McGraw – Hill Book.

Kotler,P. (2003). **Marketing Management**. New Jersey : Pearson Education.

Kotler, P. and Keller, K. L. (2006). **Identifying Market Segments and Targets, Marketing Management.** (12th ed.). Pearson Education

Yamane, Taro. (1967). **Statistics : An Introduction Analysis.** (3rd ed.). New York : Harper & Row.

Vroom, Victor. (1964). **Work and Motivation.** New York : John Willey and Sons.

Wolman, Thomas E. (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary Schools.** Englewood Cliff, NJ : Prentice– Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ทั้งนี้เพื่อที่จะนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประกอบในการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเนชั่น ลำปาง ดังนั้นจึงขอให้ท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นความจริง เนื่องจากข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะถูกนำเสนอผลการศึกษาเฉพาะในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบแก่ผู้ให้ข้อมูล

2. โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ของตัวเลือกที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือสอดคล้องความคิดเห็นของท่าน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

****

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ □ ชาย □ หญิง

2. อายุ □ ต่ำกว่า 21 ปี □ 21 – 30 ปี □ 31 – 40 ปี
□ 41 – 50 ปี □ 51 – 60 ปี □ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส □ โสด □ สมรส □ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา
□ ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 □ ประถมศึกษาปีที่ 6 □ มัธยมศึกษาปีที่ 3
□ มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. □ ปวส. / อนุปริญญา □ ปริญญาตรี
□ ปริญญาโทขึ้นไป □ อื่น ๆ.....

5.รายได้ต่อเดือน
□ ไม่เกิน 5,000 บาท □ 5,001 – 10,000 บาท □ 10,001 – 15,000 บาท
□ 15,001 – 20,000 บาท □ 20,001 – 25,000 บาท □ มากกว่า 25,000 บาท

6. ท่านให้คะแนนผลการดำเนินงานในภาพรวมของอบต.บ้านแหง เท่าไรจากคะแนนเต็ม 10 ในแต่ละปีงบประมาณ

ปีงบประมาณ 2564 คะแนนผลการดำเนินงานภาพรวม.....

ปีงบประมาณ 2565 คะแนนผลการดำเนินงานภาพรวม.....

ปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่ท่านอยากบอกเรา เพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

คำชี้แจงเพิ่มเติม : กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก					
2. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ให้บริการในเรื่องที่ติดต่อแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในจุดเดียวกัน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					

5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีอัธยาศัยไมตรีดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ					
2. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม					
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน					
4. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย					
5. มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					
4. มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					
5. การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก					

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก					
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม					
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจนสะดวกต่อการเข้ารับบริการ					

4. มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ					
5. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน					
ด้านช่องทางการให้บริการ 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					
4. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
5. การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวกและไม่ยุ่งยาก					

3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 1. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอทันต่อเหตุการณ์					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอเหมาะสม					
2. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์					
3. มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน					

4. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ					
5. มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์					
ด้านช่องทางการให้บริการ 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายครอบคลุมทุกพื้นที่					
4. ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
5. มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					

4. งานด้านบำรุงรักษาถนน

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 1. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรงประเด็นของปัญหา					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงาน/การแก้ไขงาน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว					
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1. อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม					

3. มีการจัดสรรอุปกรณ์แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ตรงประเด็น					
4. มีการแก้ไขสภาพถนนในหมู่บ้านที่เหมาะสม					
5. การจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนา–แก้ไขถนนมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
ด้านช่องทางการให้บริการ 1. มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
4. ช่องทางการแจ้งขอรับบริการมีความเหมาะสมสะดวก					
5. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					

5. งานด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอำนวยความสะดวก					
2. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การขอรับบริการอย่างชัดเจน					
3. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว					
5. การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก					
2. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีการเอาใจใส่ต่อเด็กเป็นอย่างดี					
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนเด็ก					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับจัดการเรียนการสอน					
5. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็ก					
2. สถานที่ของศูนย์ฯ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะปลอดภัย					

3. มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม					
4. มีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็กอย่างเหมาะสม					
5. จุดบริการรับ–ส่ง เด็กเล็กมีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ 1. มีการให้บริการที่สนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก					
2. มีการจัดสรรอุปกรณ์ ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก					
3. มีการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง					
5. มีการประชุม/พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ					

****

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลอันเป็นสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบ

หมู่ 1 บ้านแหงเหนือ

หมู่ 2 บ้านแหงใต้

หมู่ 3 บ้านร่องเห็ด

หมู่ 4 บ้านบ่อห้อ

หมู่ 5 บ้านแม่งอน

หมู่ 6 บ้านทุ่งโป่ง

หมู่ 7 บ้านแหงเหนือ

หมู่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษฎา ตันเปาว์ อธิการบดี

คณะกรรมการดำเนินงาน

อาจารย์ ดร.อัศนีย์	ณ น่าน	หัวหน้าโครงการวิจัย
อาจารย์ ดร.อนันตพร	วงศ์คำ	กรรมการ
นางกาญจนา	ศรีชัยตัน	กรรมการและเลขานุการ