

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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

ผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหงในงานที่ให้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.8 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ปีงบประมาณ 2565 และ 2566 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2566 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2565 ทุกกลุ่มงาน โดยมีคะแนนสูงสุดที่สุด คือ 3 อันดับแรกคือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ

ทั้งนี้สามารถนำเสนอตั้งตาราง
ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านแหง จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.55	มากที่สุด	91.0
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.54	มากที่สุด	90.8
3. งานด้านบำรุงรักษาถนน	4.52	มากที่สุด	90.4
4. งานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	4.53	มากที่สุด	90.6
5. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.54	มากที่สุด	90.8
รวมทุกด้าน	4.54	มากที่สุด	90.8

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ปีงบประมาณ 2565 และ 2566

ภาพรวมความพึงพอใจ	2565		2566	
	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.36	87.2	4.55	91.0
2. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.30	86.0	4.54	90.8
3. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.24	84.8	4.54	90.8
4. งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	4.26	85.2	4.53	90.6
5. งานด้านบำรุงรักษาถนน	4.27	85.4	4.52	90.4
รวมทุกด้าน	4.29	85.8	4.54	90.8

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแห่ อำเภองาว จังหวัดลำปาง ในภาพรวมและข้อเสนอแนะ

อันดับที่ 1 งานด้านรายได้และภาษี

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าและประชาชนโดยทั่วไป พบว่า การจัดเก็บภาษีป้ายของร้านค้าคิดตามเกณฑ์ของอบต. ที่วัดตามพื้นที่การให้บริการ สำหรับภาษีที่ดิน ภาษีโรงเรือนได้รับข้อมูลจากผู้นำชุมชนผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้าน ส่วนใหญ่ฝากผู้นำหรือคนรู้จักไปจ่ายที่ อบต. บางส่วนเดินทางไปจ่ายเอง บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้และภาษีอยู่ในระดับมาก

อันดับที่ 2 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ คนพิการ ตลอดจนบุตรหลาน พบว่า การให้บริการโอนเงินเข้าบัญชีมีความตรงต่อเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีเพียงผู้สูงอายุและคนพิการ 2-3 คน ที่ไม่มีญาติหรือบุตรหลานอยู่ด้วย จึงฝากผู้นำชุมชน ญาติดำเนินการให้ สำหรับคนพิการและผู้ป่วยติดเตียง โดยส่วนใหญ่ อสม. ให้การดูแลและติดตามอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามมีบุตรหลานของผู้สูงอายุและคนพิการบางส่วนอยากให้อบต. สนับสนุนของใช้ที่จำเป็น เช่น ผ้าอ้อมอนามัย สำลี แอลกอฮอล์ เป็นต้น ในส่วนของการพัฒนาชุมชน อบต. มีโครงการการพัฒนาอาชีพแต่เป็นลักษณะไม่ยั่งยืน อีกทั้งผู้สูงอายุบางหมู่บ้านอยากให้อบต. ส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่พอจะมีเรี่ยวแรงเพื่อหารายได้สำหรับยังชีพเพิ่มเติม

อันดับที่ 3 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

จากการเยี่ยมชมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแห่ใต้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแห่เหนือ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห่อ สัมภาษณ์ครู สัมภาษณ์ผู้ปกครอง และพูดคุยกับนักเรียน ตลอดจนตัวแทนผู้นำชุมชน พบว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแห่ใต้ มีครูจำนวน 2 คน นักเรียน จำนวน 12 คน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแห่เหนือ มีครูจำนวน 2 คน นักเรียน จำนวน 12 คน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห่อ มีครูจำนวน 3 คน นักเรียน จำนวน 28 คน

- ด้านสภาพทั่วไปของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อมมีอาคารเป็นเอกเทศ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้เป็นอาคารเอกเทศอยู่บริเวณเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ส่วนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือใช้สถานที่ชั่วคราวโรงเรียนเก่าโดยทางเข้าออกศูนย์ฯ มีต้นไม้ใหญ่ ประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงอยากให้มีการปรับปรุงทัศนียภาพให้เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอนที่เน้นความปลอดภัยสำหรับนักเรียนและผู้ปกครองเวลามาส่งบุตรหลาน

ด้านการบริหารจัดการโดยทั่วไป ครูพี่เลี้ยงมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของอบต. ในระดับมาก โดยก่อนเปิดภาคเรียนได้รับการประสานจาก อบต. เพื่อสอบถามความต้องการทางด้านสื่ออุปกรณ์การจัดการเรียนการสอนก่อนจัดซื้อทุกครั้ง

อย่างไรก็ตามครูพี่เลี้ยงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อมเสนอให้อบต. จัดสร้างห้องน้ำสำหรับเด็กเล็กและสถานที่สำหรับการแปรงฟันให้นักเรียนเพิ่มเติม และผู้นำชุมชนและผู้ปกครองบางส่วนอยากให้มีการรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ณ จุดเดียว เพื่อที่จะได้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ควรทำความเข้าใจกับชาวบ้านส่วนใหญ่ให้เห็นถึงประโยชน์ในภาพรวมที่เกิดขึ้นกับเด็กเล็กอย่างแท้จริง

อันดับที่ 4 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยหมู่บ้านที่อยู่ติดกับเขตป่าชุมชนได้รับการสนับสนุนจาก อบต. ชุมชนและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการป้องกันไฟป่า มีบางหมู่บ้านประสบปัญหาวาตภัยก็ได้รับการสนับสนุนจาก อบต. นอกจากนี้ อบต. มีอุปกรณ์และรถกระบะรับส่งประชาชนเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย อย่างไรก็ตามประชาชนบางส่วนอยากให้มีการปรับปรุงรถสำหรับรับส่งประชาชนให้มีความปลอดภัยมากกว่านี้

อันดับที่ 5 งานด้านบำรุงรักษาถนน

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน และสังเกตสภาพโดยรวมของแต่ละหมู่บ้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ทั้งนี้สามารถสรุปได้ดังนี้

- ถนนสำหรับการสัญจรในหมู่บ้านค่อนข้างดี
- ถนนทางเข้าพื้นที่การเกษตรในบางหมู่บ้านชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ไม่สะดวกต่อการสัญจร โดยเฉพาะช่วงฤดูฝนและบางหมู่บ้านพื้นที่ทางการเกษตรอยู่ในพื้นที่กรมป่าไม้

ไม่สามารถที่จะปรับปรุงพัฒนาได้ ดังนั้น อบต. ควรเป็นหน่วยงานกลางในการประสานการทำงาน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนเป็นสำคัญ

นอกจากนั้นมีบางหมู่บ้าน เช่น หมู่ที่ 1 มีปัญหาเรื่องน้ำระบายไม่ทัน น้ำขังในบางครั้งส่งกลิ่นเหม็น หมู่ที่ 6 มีปัญหาเรื่องวางระบายน้ำที่ตื้นเขิน ควรมีการขุดลอกใหม่ และหมู่ 2 มีปัญหาน้ำเน่าเสียบริเวณที่ระบายน้ำบริเวณสามแยกส่งกลิ่นเหม็น ดังนั้น อบต. ควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	23
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	42
ระเบียบวิธีวิจัย	42
ระยะเวลาที่ทำการวิจัย	44
บทที่ 4 ผลการศึกษา	45
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และขอเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	87
คณะผู้วิจัย	109

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงาน	46
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	46
ตาราง 3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	47
ตาราง 4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพการสมรส	47
ตาราง 5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	48
ตาราง 6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	48
ตาราง 7	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ	49
ตาราง 8	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
ตาราง 9	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตาราง 10	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	52
ตาราง 11	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ	53
ตาราง 12	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
ตาราง 13	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตาราง 14	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตาราง 15	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ	57
ตาราง 16	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ตาราง 17	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตาราง 18	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	60
ตาราง 19	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ	61
ตาราง 20	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 21	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
ตาราง 22	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	64
ตาราง 23	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	65
ตาราง 24	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
ตาราง 25	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
ตาราง 26	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	68
ตาราง 27	ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน	69
ตาราง 28	ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง	70
ตาราง 29	การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ปีงบประมาณ 2565 และ 2566	71

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่ได้มีการจัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น นับตั้งแต่ พ.ศ. 2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง ในด้านการจัดทำความสะอาดในชุมชนของตนและการใดควรจัดทำ เพื่อเป็นการบูรณะหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความสะอาดแห่งชุมชน เช่น ถนนหนทาง การติดตามประทีปโคมไฟก็ดี ควรเป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และโดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรก ได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ เป็นเวลากว่า 113 ปี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถือกำเนิดขึ้นมาในประเทศไทย (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535)

การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 2) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนทั้งสิ้น 7,849 แห่ง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,472 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 195 แห่ง เทศบาลตำบล 2,247 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง และเขตปกครองรูปแบบพิเศษ 1 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น วันที่ 16 สิงหาคม 2566)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 โดยมีที่ทำการตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด ตำบลบ้านแหง อำเภออง จัหวัดลำปาง อยู่ห่างจากที่ทำการอำเภอองงวไปทางตะวันออกเป็นระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร ตำบลบ้านแหงมีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้ง 8 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้ หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด หมู่ที่ 4 บ้านบ่อห้อย หมู่ที่ 5 บ้านแมงอน หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่งหมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ และหมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา ดังนั้นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ในการบริหารจัดการทั้งด้านบุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลโดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยเนชั่นจึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ให้ทำการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น อีกทั้งนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

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

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการประเมินผลการดำเนินงานในรอบ 12 เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนกันยายน 2566)

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 เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ รวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำและสถานที่จอดรถ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ที่ทำให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง
2. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง จังหวัดลำปาง ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนของการสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

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

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึก ซึ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

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

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

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

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

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

คอตเลอร์ 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 การที่ลูกค้าได้รับการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

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

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

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้น พร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะ ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้น ทำให้เกิดความรู้ ว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน (2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” แตกต่างกันไป แต่สามารถสรุปได้ดังนี้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการและเป็นการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง มีความเพียบพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการนั้น ถือได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการมีต่อเรื่องการรับ

บริการในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจจะเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายในเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อสิ่งเราหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ ต่อสิ่งเราหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับความรู้ สิ่งที่เราคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้ของหนังสือซื้อแล้วรวกก็ได้รับ หนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจ ของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 18-19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการที่จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้รับบริการดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบและควบคุมความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การ ในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาก ประกอบกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กรโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ

การวัดความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่บอกมาตรฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออกหรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือวัดจากคะแนน หรือผลจากการสอบถาม สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

Millet (2012) (อ้างถึงใน เบญจมา แฉงเวชฉาย, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการ ให้บริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้าง ความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้อง มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี

จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ องค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ภนิตา ชัยปัญญา (2542) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามความต้องการ เพื่อทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้หลายลักษณะในการกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจสอบถามความพอใจในด้านที่ต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยา ท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีแบบแผน

ชานันท์ ถ้ำคู่ (2545, หน้า 10) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงาน หรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งหมดก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤกษ์, อานุกาฬ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการ และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่บอกมาตรฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออกหรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการในการวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายการบริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้มีการเป็นเจ้าของและ กิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกับสินค้าที่จับต้องได้

ประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า: 119 – 121) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปริมพร อัมพันธ์ (2548, หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะ เป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม

รูปแบบการบริการสาธารณะ

วุฒิสภา (2559) การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี

รูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโต้ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Shamsul Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (The Degree of Public-Private Distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (Service Norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service Recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the Role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่า ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public Accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็น
สาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือคือความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะ
ต่อประชาชน

อย่างไรก็ตามการเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบัน
มีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับ
ประยุกต์ใช้เพิ่มเติม เพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยม
ใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของ
ท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมา
ตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการ
สาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ในที่นี้จะยกตัวอย่างรูปแบบการจัดบริการ
สาธารณะที่ท้องถิ่นควรให้ความสำคัญ ได้แก่ การว่าจ้าง (Out Sourcing) การร่วมมือระหว่าง
ภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership – PPP) สหการ (Co-operative) และ
กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise)

1. การว่าจ้าง (Out Sourcing) การว่าจ้าง (Out Sourcing) เป็นรูปแบบบริการสาธารณะ
ประเภทหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนิยมทำ เพื่อว่าจ้างให้บุคคลภายนอกทั้งเอกชนหรือ
ปัจเจกบุคคลเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทแทนท้องถิ่น การตัดสินใจเพื่อว่าจ้างจะ
ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public Private Partnership – PPP) การร่วมมือ
ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน หรือการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชนอีกประเภทหนึ่ง
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary
Fund: IMF) ได้นำเสนอคำนิยามการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนของ
คณะกรรมการการยุโรป (European Commission: EC) ว่าคือ “การให้เอกชนดำเนินโครงการ
ลงทุนที่ปกติแล้วจะดำเนินการโดยภาครัฐ โครงการ PPP ส่วนใหญ่จะเป็นโครงการที่เกี่ยวข้อง
กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ทางรถไฟ โรงพยาบาล โรงเรียน หรืออาคาร
สำนักงานของหน่วยงานรัฐบาล

3. สหการ (Co-operative) สถาบันพระปกเกล้า (2550) ให้ความหมายของสหการ คือ
องค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่เกิดจากการร่วมมือกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่
สองแห่งขึ้นไป หรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับนิติบุคคลมหาชนอื่น มีความเป็น
อิสระจากหน่วยการปกครองเดิม เพื่อจัดทำบริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลาย

อย่างที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดองค์กรและแสวงหารายได้จากแหล่งต่าง ๆ ในนามของสหการเอง

4. กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) รูปแบบการจัดบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนิยมทำ คือ รูปแบบกิจการพาณิชย์ (Local Government Enterprise, Local Public Enterprise, Municipal Enterprise) และกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) ในต่างประเทศมีการจัดบริการสาธารณะโดยอาศัยโครงสร้างการทำงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคมจำนวนมาก อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังมีข้อจำกัดทางกฎหมายที่ทำให้ท้องถิ่นยากที่จะดำเนินกิจการพาณิชย์ และกิจการเพื่อสังคมได้ตามที่กฎหมายกำหนด

ขอบข่ายของการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559)

การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด
2. รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง
3. รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน
4. รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ
5. รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (The Principle of Continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2. หลักความเสมอภาค (The Principle of Equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกัน

จะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (The Principle of Adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนร่วมได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) ภารกิจด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

2. บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3. บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั่วประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการ

ของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัด การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4. บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่ง ออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1 กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้ บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความ ต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ แทนรัฐ

4.2 การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชน ไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

4.3 สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการ จากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ ท้องถิ่น มีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความ รับผิดชอบในการจัดทำบริการ สาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

1. การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขบริการต่างๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการ ศึกษา เป็นต้น

2. การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

3. การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคล ด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การรักษาพยาบาล อาคาร สงเคราะห์ สถานธนาภิบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำ

กิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4. การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหาหมอกควันในท้องถิ่น (อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง) รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

6. การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มขึ้น ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรม สันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

บริทรศ ศิลปะกิจ (2541) กล่าวว่า การบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542, น. 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

วัลลภา ปินชาเร็น (2543, น. 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรมตามแนวคิดทางด้านบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สมิต สัจฉกร (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 หากเกิดมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อม

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

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, น. 14) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมิได้ตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003, p. 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความ เป็นเจ้าของสิ่งใด 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 ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการ ได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการสังเกตเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2546)

การบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาดกำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

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

- 1) การแต่งกาย
- 2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง
- 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก
- 4) วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้ได้นั้น 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 ซึ่งให้เห็นว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ 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 สามารถสรุปได้ว่าเป็น 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 เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง 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 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง 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 องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครอง

ท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิสัยทัศน์ของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Witt (อ้างถึงใน โกวิทซ์ พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน

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

Harris G. Montagu (อ้างถึงใน โกวิทซ์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2559) การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถ

ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหารและสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

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

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจที่อิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความ

ศรัทธาเชื่อมั่นในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

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

การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

- ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

3. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับ

เลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

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

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรื้อบริการ บริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยงานปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้

ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ด้บุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ก. ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง

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

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

ข. ขอบเขตการติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลปงเตา และอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหลวงเหนือ ตำบลหลวงใต้ และตำบลแม่ติบ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลสะเลียบ 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 ฝั่งซ้ายเป็นอุทยานแห่งชาติแม่ยม แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ คือ ห้วยส้ม ห้วยร่องอ้อ ห้วยร่องป่าแดง ลำน้ำแม่แหง เป็นต้น

จ. จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลบ้านแหงมีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้ง 8 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1	บ้านแหงเหนือ	หมู่ที่ 2	บ้านแหงใต้
หมู่ที่ 3	บ้านร่องเห็ด	หมู่ที่ 4	บ้านบ่อห้อย
หมู่ที่ 5	บ้านแมงอน	หมู่ที่ 6	บ้านทุ่งโป่ง
หมู่ที่ 7	บ้านแหงเหนือ	หมู่ที่ 8	บ้านร่องเห็ดพัฒนา

ฉ. ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 6,089 คน แยกเป็น ชาย 3,071 คน หญิง 3,018 คน จำนวน 2,216 ครัวเรือน

ตารางแสดงจำนวนประชากรและครัวเรือน

จำนวนหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
หมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ	427	437	864	317
หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้	308	297	605	217
หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด	439	437	876	325
หมู่ที่ 4 บ้านบ่อห้อย	654	624	1,278	464
หมู่ที่ 5 บ้านแมงอน	315	307	622	219
หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่ง	178	167	345	128
หมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ	369	347	716	270
หมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา	381	402	783	276
รวม	3,071	3,018	6,089	2,216

* ข้อมูลทะเบียนราษฎร (เดือนตุลาคม 2565)

ส่วนที่ 2 สภาพทางเศรษฐกิจ

ก. อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรทำนา ทำสวน ทำไร่ ไร่รับจ้าง ค้าขาย ปลุกผักสวนครัวซึ่งเป็นวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม 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. หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแห

ด้านการประกอบอาชีพอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่จะมีอุตสาหกรรมขนาดเล็กไว้แปรรูปผลผลิตการเกษตรได้แก่ โรงสีข้าว ซึ่งกระจายอยู่ตามหมู่บ้านต่างๆ เพื่อให้บริการแก่เกษตรกรมีแหล่งธุรกิจ คือ

1. ปั่นน้ำมัน	0	แห่ง
2. โรงสีข้าว	13	แห่ง

ส่วนที่ 3 สภาพสังคม

ก. การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง และโรงเรียนขยายโอกาส 1 แห่ง คือ

1. โรงเรียนชุมชนบ้านแห หมู่ 2
2. โรงเรียนบ้านบ่อห่อ หมู่ 4

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง
 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้
 2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือ
 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อย
- 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. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบ่อห้อย หมู่ 4
- อัตราการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

ง. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. สถานีตำรวจ (ป้อมตำรวจชุมชน) - แห่ง
2. สถานีดับเพลิง - แห่ง

ส่วนที่ 4 การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ก. การคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคมสู่ตำบลบ้านแหง 2 เส้นทางเป็นถนนลาดยางมะตอย คือ จากตำบลหลวงเหนือ หมู่ 6 บ้านทุ่งโป้ ผ่านหมู่ 4 บ้านบ่อห้อย 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 บ้านบ่อห้อย	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

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 พึ่งกันน้ำ	จำนวน	22	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	จำนวน	103	แห่ง
- บ่อโยก	จำนวน	12	แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	8	แห่ง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายงานบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุขเป็นอันดับหนึ่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ งานบริการด้านทะเบียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ/ผู้สูงอายุ/ผู้ช่วยเอตส์) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาต/การจัดเก็บค่าบริการ) งานด้านการทะเบียน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรีโดยภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.46 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 8 คะแนน โดยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ งานด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านพัฒนา

ชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดทางด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

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

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

และงานด้านอื่นๆ (โครงการชาวนาน้อย) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สถาบันวิจัยและพัฒนา (2560) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล ประเมินจำนวน 5 ด้าน คือ 1) งานด้านการบริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 2) งานด้านการก่อสร้างและซ่อมบำรุงรักษางานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ 3) งานด้านการบริการสาธารณะด้านการให้บริการสวัสดิการผู้พิการและ 4) งานด้านการจัดบริการสาธารณะด้านการรักษาและการสืบสานขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น 5) งานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า งานด้านการบริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านการก่อสร้างและซ่อมบำรุงรักษา งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านการบริการสาธารณะด้านการให้บริการสวัสดิการผู้พิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านการจัดบริการสาธารณะด้านการรักษาและการสืบสานขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู และความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลูในด้านต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ผลการวิจัยพบว่า ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร โดยภาพรวมพบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคนิคและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) สํารวจการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ 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 มีความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการมากที่สุด 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 มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสํารวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อําเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านคลัง เรื่อง การให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องถิ่น 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้าน

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึง

พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ ด้านผลการปฏิบัติงาน งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2564) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง 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 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประเด็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านระบบ e-payment (ชำระผ่านธนาคารกรุงไทย) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ โครงการรักษาความสะอาดถนนสายหลัก สายรอง และการคัดแยก

ขณะในครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยในส่วนของระเบียบวิธีวิจัยและระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ซึ่งประชาชนในกลุ่มนี้มีจำนวนผู้มารับบริการ 6,089 คน ดังนั้นเมื่อเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จะได้จำนวนตัวอย่างที่ประมาณ 375 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) หมู่บ้านละ 50 คน จำนวน 8 หมู่บ้าน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ มาจากการรวบรวมข้อมูล ที่ใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง จังหวัดลำปาง

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ มาจากการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ เอกสาร ผลงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนของปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และการจัดกลุ่มของปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และ ค่าร้อยละ

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)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

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 2565 ถึงเดือนกันยายน 2566)

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	30

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	148	37.0
2. หญิง	252	63.0
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า จากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
2. 21 – 30 ปี	31	7.75
3. 31 – 40 ปี	92	23.00
4. 41 – 50 ปี	100	25.00
5. 51 – 60 ปี	87	21.75
6. 61 ปีขึ้นไป	90	22.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
1. โสด	25	6.25
2. สมรส	306	76.50
3. หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	69	17.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมา มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	108	27.0
2. ประถมศึกษาปีที่ 6	187	46.75
3. มัธยมศึกษาปีที่ 3	29	7.25
4. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	40	10.0
5. ปวส./ อนุปริญญา	18	4.5
6.ปริญญาตรี	16	4.0
7. ปริญญาโทขึ้นไป	2	0.5
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 5,000 บาท	113	28.25
2. 5,001 – 10,000 บาท	182	45.50
3. 10,001 – 15,000 บาท	81	20.25
4. 15,001 – 20,000 บาท	19	4.75
5. 20,001 – 25,000 บาท	4	1.0
6. มากกว่า 25,000 บาท	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 และมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	259 (64.8)	129 (32.2)	12 (3.0)			4.62	.545
2. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน	260 (65.0)	120 (30.0)	20 (5.0)			4.60	.584
3. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	245 (61.2)	128 (32.0)	27 (6.8)			4.54	.620
4. ให้บริการในเรื่องที่ติดต่อแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในจุดเดียวกัน	239 (59.8)	133 (33.2)	28 (7.0)			4.53	.625
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	235 (58.8)	140 (35.0)	25 (6.2)			4.52	.613
6. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	228 (57.0)	129 (32.2)	43 (10.8)			4.46	.682
รวม						4.55	.413

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 2 มีการประกาศหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 และอันดับที่ 3 การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ	288 (72.0)	105 (26.2)	7 (1.8)			4.70	.495
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	277 (69.2)	117 (29.2)	6 (1.6)			4.68	.499
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี	255 (63.8)	112 (28.0)	33 (8.2)			4.56	.643
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	249 (62.2)	113 (28.2)	38 (9.6)			4.53	.664
5. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม	252 (63.0)	104 (26.0)	44 (11.0)			4.52	.686
รวม						4.60	.434

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 อันดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 และอันดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน	255 (63.8)	122 (30.4)	23 (5.8)			4.58	.600
2. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย	243 (60.8)	137 (34.2)	20 (5.0)			4.56	.590
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน	243 (60.8)	126 (31.4)	31 (7.8)			4.53	.636
4. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ	234 (58.6)	125 (31.2)	40 (10.2)			4.48	.671
5. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	214 (53.6)	157 (39.2)	29 (7.2)			4.46	.628
รวม						4.52	.442

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 อันดับที่ 2 มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 และอันดับที่ 3 มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การขอรับบริการมีความสะดวกและไม่ยุ่งยาก	272 (68.0)	109 (27.2)	19 (4.8)			4.63	.572
2. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code	254 (63.4)	127 (31.8)	19 (4.8)			4.59	.582
3. มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	253 (63.2)	121 (30.2)	26 (6.6)			4.57	.614
4. มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	231 (57.8)	128 (32.0)	41 (10.2)			4.48	.675
5. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	190 (47.6)	165 (41.2)	45 (11.2)			4.36	.676
รวม						4.42	.383

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 2 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 และอันดับที่ 3 มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	228 (57.0)	161 (40.2)	11 (2.8)			4.54	.551
2. การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ	232 (58.0)	147 (36.8)	21 (5.2)			4.53	.596
3. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	240 (60.0)	124 (31.0)	36 (9.0)			4.51	.656
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	237 (59.2)	117 (29.2)	46 (11.6)			4.48	.693
5. การให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามเวลาที่กำหนด	193 (48.2)	169 (42.2)	38 (9.6)			4.39	.655
รวม						4.49	.424

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 อันดับที่ 2 การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 และอันดับที่ 3 การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	289 (72.2)	95 (23.8)	16 (4.0)			4.68	.545
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	265 (66.2)	115 (28.8)	20 (5.0)			4.61	.582
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	247 (61.8)	139 (34.8)	14 (3.4)			4.58	.560
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม	236 (59.0)	152 (38.0)	12 (3.0)			4.56	.554
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง	216 (54.0)	159 (39.8)	25 (6.2)			4.48	.613
รวม						4.58	.404

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 อันดับที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 และอันดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	302 (75.5)	74 (18.5)	24 (6.0)			4.70	.577
2. มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม	266 (66.6)	97 (24.2)	37 (9.2)			4.57	.656
3. มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ	255 (63.8)	114 (28.4)	31 (7.8)			4.56	.634
4. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	244 (61.0)	122 (30.5)	34 (8.5)			4.52	.648
5. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	233 (58.2)	136 (34.0)	31 (7.8)			4.50	.637
6. มีการดำเนินการงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	230 (57.4)	135 (33.8)	35 (8.8)			4.49	.653
รวม						4.56	.391

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 อันดับที่ 2 มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 และอันดับที่ 3 มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	264 (66.0)	127 (31.8)	9 (2.2)			4.64	.526
2. การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	229 (57.2)	152 (38.0)	19 (4.8)			4.52	.588
3. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	228 (57.0)	146 (36.5)	26 (6.5)			4.50	.617
4. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	217 (54.2)	153 (38.2)	30 (7.6)			4.47	.632
5. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์	219 (54.8)	147 (36.8)	34 (8.4)			4.46	.648
รวม						4.56	.325

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 อันดับที่ 2 การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 อันดับที่ 3 สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

2.3 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	306 (76.5)	74 (18.5)	20 (5.0)			4.72	.552
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	258 (64.5)	132 (33.0)	10 (2.5)			4.62	.535
3. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	233 (58.2)	155 (38.8)	12 (3.0)			4.55	.555
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	219 (54.8)	144 (36.0)	37 (9.2)			4.46	.659
5. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์	220 (55.0)	128 (32.0)	52 (13.0)			4.42	.711
รวม						4.55	.375

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 อันดับที่ 2 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 และอันดับที่ 3 การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	301 (75.2)	92 (23.0)	7 (1.8)			4.74	.480
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	252 (63.0)	133 (33.2)	15 (3.8)			4.59	.563
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	233 (58.2)	159 (39.8)	8 (2.0)			4.56	.536
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	244 (61.0)	139 (34.8)	17 (4.2)			4.57	.576
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันต่อเหตุการณ์	242 (60.5)	130 (32.5)	28 (7.0)			4.54	.624
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	218 (54.5)	156 (39.0)	26 (6.5)			4.48	.617
รวม						4.58	.290

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 อันดับที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 และอันดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน	285 (71.2)	99 (24.8)	16 (4.0)			4.67	.549
2. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ	241 (60.2)	138 (34.6)	21 (5.2)			4.55	.594
3. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม	226 (56.5)	160 (40.0)	14 (3.5)			4.53	.566
4. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์	213 (53.2)	174 (43.6)	13 (3.2)			4.50	.562
5. มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	206 (51.5)	164 (41.0)	30 (7.5)			4.44	.630
6. เวลาในการแก้ไขปัญหาและการให้บริการเหมาะสมกับประเด็นปัญหา	180 (45.0)	191 (47.8)	29 (7.2)			4.38	.617
รวม						4.51	.359

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.67 อันดับที่ 2 การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 อันดับที่ 3 มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	233 (58.2)	140 (35.0)	27 (6.8)			4.52	.621
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	231 (57.8)	143 (35.8)	26 (6.4)			4.51	.617
3. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายครอบคลุมทุกพื้นที่	197 (49.2)	193 (48.2)	10 (2.6)			4.47	.547
4. ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	220 (55.0)	145 (36.2)	35 (8.8)			4.46	.652
5. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	203 (50.8)	163 (40.8)	34 (8.4)			4.42	.644
รวม						4.48	.484

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 อันดับที่ 2 สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 อันดับที่ 3 มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

2.4 งานด้านบำรุงรักษาถนน

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	306 (76.5)	74 (18.5)	20 (5.0)			4.72	.552
2. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	258 (64.5)	132 (33.0)	10 (2.5)			4.62	.535
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	233 (58.2)	155 (38.8)	12 (3.0)			4.55	.555
4. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและตรงประเด็นของปัญหา	219 (54.8)	144 (36.0)	37 (9.2)			4.46	.659
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	211 (52.8)	135 (33.8)	54 (13.4)			4.39	.714
รวม						4.55	.377

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 อันดับที่ 2 การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 และอันดับที่ 3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	292 (73.0)	98 (24.5)	10 (2.5)			4.70	.509
2. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงาน/การแก้ไขงาน	235 (58.8)	147 (36.8)	18 (4.4)			4.54	.582
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	230 (57.6)	153 (38.2)	17 (4.2)			4.53	.579
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	216 (54.0)	176 (44.0)	8 (2.0)			4.52	.639
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	237 (59.2)	132 (33.0)	31 (7.8)			4.52	.637
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	200 (50.0)	175 (43.8)	25 (6.2)			4.44	.610
รวม						4.54	.283

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 อันดับที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงาน/การแก้ไขงาน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 และอันดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม	285 (71.2)	99 (24.8)	16 (4.0)			4.67	.549
2. อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ	241 (60.2)	138 (34.6)	21 (5.2)			4.55	.594
3. มีการแก้ไขสภาพถนนในหมู่บ้านที่เหมาะสม	226 (56.5)	160 (40.0)	14 (3.5)			4.53	.566
4. การจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนา-แก้ไขถนนมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	213 (53.2)	174 (43.6)	13 (3.2)			4.50	.562
5. มีการจัดสรรอุปกรณ์แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ตรงประเด็น	206 (51.5)	164 (41.0)	30 (7.5)			4.44	.630
6. เวลาในการแก้ไขปัญหาและการให้บริการเหมาะสมกับประเด็นปัญหา	180 (45.0)	191 (47.8)	29 (7.2)			4.38	.617
รวม						4.51	.359

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.67 อันดับที่ 2 อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 และอันดับที่ 3 มีการแก้ไขสภาพถนนในหมู่บ้านที่เหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	233 (58.2)	140 (35.0)	27 (6.8)			4.52	.621
2. มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน	231 (57.8)	143 (35.8)	26 (6.4)			4.51	.617
3. ช่องทางการแจ้งขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก	197 (49.2)	192 (48.0)	11 (2.8)			4.47	.547
4. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	220 (55.0)	145 (36.2)	35 (8.8)			4.46	.652
5. มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์	203 (50.8)	163 (40.8)	34 (8.4)			4.42	.644
รวม						4.48	.485

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 อันดับที่ 2 มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 และอันดับที่ 3 ช่องทางการแจ้งขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47

2.5 งานด้านการศึกษา

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว	21 (70.0)	9 (30.0)				4.70	.466
2. การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	18 (60.0)	12 (40.0)				4.60	.498
3. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การขอรับบริการอย่างชัดเจน	15 (50.0)	15 (50.0)				4.50	.509
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการสะดวก/รวดเร็ว	13 (43.3)	17 (56.7)				4.43	.504
5. ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว	12 (40.0)	18 (60.0)				4.40	.498
รวม						4.53	.249

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 อันดับที่ 2 การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 และอันดับที่ 3 มีการประกาศหรือประชาสัมพันธ์การขอรับบริการอย่างชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก	19 (63.3)	11 (36.7)				4.63	.490
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับจัดการเรียนการสอน	20 (66.7)	9 (30.0)	1 (3.3)			4.63	.556
3. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	17 (56.7)	13 (43.3)				4.57	.504
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนเด็ก	15 (50.0)	14 (46.7)	1 (3.3)			4.47	.571
5. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีการเอาใจใส่ต่อเด็กเป็นอย่างดี	12 (40.0)	18 (60.0)				4.40	.498
รวม						4.54	.298

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 มี 2 ประเด็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 2 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม	20 (66.7)	10 (33.3)				4.67	.479
2. สถานที่ของศูนย์ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย	16 (53.3)	14 (46.7)				4.53	.507
3. มีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็กอย่างเหมาะสม	15 (50.0)	15 (50.0)				4.50	.509
4. จุดบริการรับ-ส่ง เด็กเล็กมีความเหมาะสม	14 (46.7)	16 (53.3)				4.47	.507
5. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็ก	14 (46.7)	15 (50.0)	1 (3.3)			4.43	.568
รวม						4.52	.276

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.67 อันดับที่ 2 สถานที่ของศูนย์ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 และอันดับที่ 3 มีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็กอย่างเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง	19 (63.3)	11 (36.7)				4.63	.490
2. มีการให้บริการที่สนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก	18 (60.0)	12 (40.0)				4.60	.498
3. มีการจัดสรรอุปกรณ์ ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก	18 (60.0)	12 (40.0)				4.60	.498
4. มีการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง	16 (53.3)	14 (46.7)				4.53	.507
5. มีการประชุม/พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ	13 (43.3)	16 (53.3)	1 (3.3)			4.40	.563
รวม						4.55	.215

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อันดับที่มี 2 ประเด็น คือ มีการให้บริการที่สนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก และมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 และอันดับที่ 3 มีการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53

ตาราง 27 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านแหง จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทางการให้บริการ	
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.55	4.60	4.52	4.55	4.55
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.49	4.58	4.56	4.56	4.54
3. งานด้านบำรุงรักษาถนน	4.55	4.54	4.51	4.48	4.52
4. งานด้านกาารป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.55	4.58	4.51	4.48	4.53
5. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.54	4.54	4.52	4.55	4.54
รวมทุกด้าน	4.54	4.57	4.52	4.52	4.54

จากตาราง 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหงในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.8 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการในส่วนขอเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ตาราง 28 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านแหง

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.55	มากที่สุด	91.0
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.54	มากที่สุด	90.8
3. งานด้านบำรุงรักษาถนน	4.52	มากที่สุด	90.4
4. งานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	4.53	มากที่สุด	90.6
5. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.54	มากที่สุด	90.8
รวมทุกด้าน	4.54	มากที่สุด	90.8

จากตาราง 28 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.8 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตาราง 29 การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง
ปีงบประมาณ 2565 และ 2566

ภาพรวมความพึงพอใจ	2565		2566	
	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.36	87.2	4.55	91.0
2. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.30	86.0	4.54	90.8
3. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.24	84.8	4.54	90.8
4. งานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	4.26	85.2	4.53	90.6
5. งานด้านบำรุงรักษาถนน	4.27	85.4	4.52	90.4
รวมทุกด้าน	4.29	85.8	4.54	90.8

จากตาราง 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหงในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2566 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2565 ทุกกลุ่มงาน โดยมีคะแนนสูงสุดคือ 3 อันดับแรกคือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้ หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านบำรุงรักษาถนน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง แยกตามภาระงานหลัก

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

4. งานด้านบำรุงรักษาถนน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

5. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุดมี 2 ประเด็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้อุปกรณ์เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหงในงานที่ให้บริการ จำแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านบำรุงรักษาถนน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.8 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ปีงบประมาณ 2565 และ 2566 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2566 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2565 ทุกกลุ่มงาน โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 3 อันดับแรกคือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง สามารถนำผลการศึกษาอภิปราย สรุปได้ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและ การสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้ง ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการวิจัยพบว่า งานรายได้หรือภาษี ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้วณเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) สสำรวจการประเมินประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจ พบว่า ในงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการวิจัยพบว่า ด้านเทคนิคและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านบำรุงรักษาถนน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สถาบันวิจัยและพัฒนา (2560) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล พบว่า งานด้านการก่อสร้างและซ่อมบำรุงรักษา งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2564) สำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัดจันทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2564 พบว่า โครงการรักษาความสะอาดถนนสายหลัก สายรอง และการตัดแยกขยะในครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อําเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานด้านการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) สํารวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกําหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหิยะ อําเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสํารวจ พบว่า งานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ใ้งานที่ให้บริการจําแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านบำรุงรักษาถนน และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการสํารวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกําหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชานา น้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อําเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อําเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสํารวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อําเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและชุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยทักษิณ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจ มากกว่า 90 ขึ้นไป ซึ่งจะได้ 9 คะแนน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแหง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ในภาพรวมและข้อเสนอแนะ

อันดับที่ 1 งานด้านรายได้และภาษี

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าและประชาชนโดยทั่วไป พบว่า การจัดเก็บภาษีป้ายของร้านค้าคิดตามเกณฑ์ของอบต. ที่วัดตามพื้นที่การให้บริการ สำหรับภาษีที่ดิน ภาษีโรงเรือนได้รับข้อมูลจากผู้นำชุมชนผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้าน ส่วนใหญ่ฝากผู้นำหรือคนรู้จักไปจ่ายที่ อบต. บางส่วนเดินทางไปจ่ายเอง บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้และภาษีอยู่ในระดับมาก

อันดับที่ 2 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ คนพิการ ตลอดจนบุตรหลาน พบว่า การให้บริการโอนเงินเข้าบัญชีมีความตรงต่อเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีเพียงผู้สูงอายุและคนพิการ 2-3 คน ที่ไม่มีญาติหรือบุตรหลานอยู่ด้วย จึงฝากผู้นำชุมชน ญาติดำเนินการให้ สำหรับคนพิการและผู้ป่วยติดเตียงโดยส่วนใหญ่ อสม. ให้การดูแลและติดตามอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามมีบุตรหลานของผู้สูงอายุและคนพิการบางส่วนอยากให้ อบต. สนับสนุนของใช้ที่จำเป็น เช่น ผ้าอ้อมอนามัย สำลี แอลกอฮอล์ เป็นต้น ในส่วนของการพัฒนาชุมชน อบต. มีโครงการการพัฒนาอาชีพแต่เป็นลักษณะไม่ยั่งยืน อีกทั้งผู้สูงอายุบางหมู่บ้านอยากให้ อบต. ส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่พอจะมีเรี่ยวแรงเพื่อหารายได้สำหรับยังชีพเพิ่มเติม

อันดับที่ 3 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

จากการเยี่ยมชมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อย สัมภาษณ์ครู สัมภาษณ์ผู้ปกครอง และพูดคุยกับนักเรียน ตลอดจนตัวแทนผู้นำชุมชน พบว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้ มีครูจำนวน 2 คน นักเรียน จำนวน 12 คน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือ มีครูจำนวน 2 คน นักเรียน จำนวน 12 คน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อย มีครูจำนวน 3 คน นักเรียน จำนวน 28 คน

- ด้านสภาพทั่วไปของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห้อยมีอาคารเป็นเอกเทศ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงใต้เป็นอาคารเอกเทศอยู่บริเวณเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ส่วนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแหงเหนือใช้สถานที่ชั่วคราว

โรงเรียนเก่าโดยทางเข้าออกศูนย์ฯ มีต้นไม้ใหญ่ ประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงอยากให้มีการปรับปรุงทัศนียภาพให้เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอนที่เน้นความปลอดภัยสำหรับนักเรียนและผู้ปกครองเวลามาส่งบุตรหลาน

ด้านการบริหารจัดการโดยทั่วไป ครูพี่เลี้ยงมีความพึงพอใจต่อการทำบริหารจัดการของอบต. ในระดับมาก โดยก่อนเปิดภาคเรียนได้รับการประสานจาก อบต. เพื่อสอบถามความต้องการทางด้านสื่ออุปกรณ์การจัดการเรียนการสอนก่อนจัดซื้อทุกครั้ง

อย่างไรก็ตามครูพี่เลี้ยงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ่อห่อเสนอให้อบต. จัดสร้างห้องน้ำสำหรับเด็กเล็กและสถานที่สำหรับการแปรงฟันให้นักเรียนเพิ่มเติม และผู้นำชุมชนและผู้ปกครองบางส่วนอยากให้มีการรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ณ จุดเดียว เพื่อที่จะได้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ควรทำความเข้าใจกับชาวบ้านส่วนใหญ่ให้เห็นถึงประโยชน์ในภาพรวมที่เกิดขึ้นกับเด็กเล็กอย่างแท้จริง

อันดับที่ 4 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยหมู่บ้านที่อยู่ติดกับเขตป่าชุมชนได้รับการสนับสนุนจาก อบต. ชุมชนและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการป้องกันไฟป่า มีบางหมู่บ้านประสบปัญหาตภัยก็ได้รับการสนับสนุนจาก อบต. นอกจากนี้ อบต. มีอุปกรณ์และรถกระบะรับส่งประชาชนเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย อย่างไรก็ตามประชาชนบางส่วนอยากให้มีการปรับปรุงรถสำหรับรับส่งประชาชนให้มีความปลอดภัยมากกว่านี้

อันดับที่ 5 งานด้านบำรุงรักษาถนน

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน และสังเกตสภาพโดยรวมของแต่ละหมู่บ้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ทั้งนี้สามารถสรุปได้ดังนี้

- ถนนสำหรับการสัญจรในหมู่บ้านค่อนข้างดี
- ถนนทางเข้าพื้นที่การเกษตรในบางหมู่บ้านชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ไม่สะดวกต่อการสัญจร โดยเฉพาะช่วงฤดูฝนและบางหมู่บ้านพื้นที่ทางการเกษตรอยู่ในพื้นที่กรมป่าไม้ไม่สามารถที่จะปรับปรุงพัฒนาได้ ดังนั้น อบต. ควรเป็นหน่วยงานกลางในการประสานการทำงาน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนเป็นสำคัญ

นอกจากนั้นมีบางหมู่บ้าน เช่น หมู่ที่ 1 มีปัญหาเรื่องน้ำระบายไม่ทัน น้ำขังในบางครั้งส่งกลิ่นเหม็น หมู่ที่ 6 มีปัญหาเรื่องรางระบายน้ำที่ตื้นเขิน ควรมีการขุดลอกใหม่ และหมู่ 2 มีปัญหาน้ำเน่าเสียบริเวณที่ระบายน้ำบริเวณสามแยกส่งกลิ่นเหม็น ดังนั้น อบต. ควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2566). **สรุปข้อมูล อปท. ทั่วประเทศ**.
สืบค้น 16 สิงหาคม 2566, จาก <https://www.dla.go.th/index.jsp>
- กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง. (2546). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดน กรมการปกครอง.
- กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง. (2547). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ปกครอง**. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- โกวิท พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : เอ็กเซเปอร์เน็ท.
- ชัยวัฒน์ เชิดชูกิจกุล. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ
ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**.
ปัญหาพิเศษ รม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของ
โรงเรียนเลิศหล้า**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). **ทฤษฎีองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2535). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ**.
กรุงเทพฯ : ศุภสภาลาดพร้าว.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสียบยาง
ล้อ จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักวิจัยกรม
ปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- ปริทรรศ ศิลปะกิจ. (2541). พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมืองจังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปริมพร อัมพันธ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ
ให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน.
ภาคินพนธ์ บธ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักบริการวิชาการ. (2559). รายงานการประเมินประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น
กรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตาม
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักบริการวิชาการ. (2560). การประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ
ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : เทศบาลเมือง
แม่เหียะ.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. (2563). รายงานผลการวิจัยเชิง
สำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปรึก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สงขลา : องค์การบริหารส่วนตำบลปรึก.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560). การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสอง
ห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2560. ขอนแก่น : องค์การบริหารส่วนตำบล
โนนธาตุ.

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด
สมุทรสาคร. สมุทรสาคร : เทศบาลนครอ้อมน้อย.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2559). รายงานฉบับสมบูรณ์ การติดตามและประเมินผลการ
ดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี
งบประมาณ 2559. เชียงใหม่ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559).
รายงานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี.
สิงห์บุรี : องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัด
สระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สระบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). รายงานการประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล ปีงบประมาณ
2559. นครปฐม : องค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2564). รายงานผลการสำรวจความ
พึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง จังหวัด
จันทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2564. นครสวรรค์ : องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559.
ตรัง : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2560). ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปี
งบประมาณ 2560. ตรัง : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง : หลักการพื้นฐาน
ของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**. สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2562, จาก http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%206_2/6_2_10.pdf
- วัลดา ปินชาเว็น. (2543). **ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ม.ป.ท. : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : วิไลทัศน์พัฒนา.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สร้อยตระกูล (ตีพานนท์) อรรถมานะ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ อนันตกุล. (2521). **กรมการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). **เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.
- 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

Yameme, 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 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 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 ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจ
ของท่านมากที่สุด

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

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

5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ					
2. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม					
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน					
4. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย					
5. มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การไอน์ผ่านธนาคาร 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 ของการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลำเอียง					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม					
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ					

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 ของการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่าง ยุติธรรม					
4. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อ สถานการณ์					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการ ด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันต่อเหตุการณ์					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม					
2. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่ เหมาะสมกับสถานการณ์					
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 ของการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง อย่างยุติธรรม					
4. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรงประเด็นของปัญหา					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงาน/การแก้ไขปัญหา					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลำดัด					
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม					

3. มีการจัดสรรอุปกรณ์แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ตรงประเด็น					
4. มีการแก้ไขสภาพถนนในหมู่บ้านที่เหมาะสม					
5. การจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนา-แก้ไขถนน มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้ อย่างสะดวก					
3. มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้ อย่างชัดเจน					
4. ช่องทางการแจ้งขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก					
5. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่าง สม่ำเสมอ					

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					
ด้านของทางการให้บริการ					
1. มีการให้บริการที่สนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก					
2. มีการจัดสรรอุปกรณ์ ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก					
3. มีการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง					
5. มีการประชุม/พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลอันเป็นสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบ



หมู่ 1 บ้านแหงเหนือ



หมู่ 2 บ้านแหงใต้



หมู่ 3 บ้านร่องเห็ด



หมู่ 4 บ้านปอฮ้อ



หมู่ 5 บ้านแม่งอน



หมู่ 6 บ้านทุ่งโป่ง



หมู่ 7 บ้านแหงเหนือ



หมู่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษฎา ตันเปาว์ อธิการบดี

คณะกรรมการดำเนินงาน

อาจารย์ ดร.อัศนีย์	ณ นาน	หัวหน้าโครงการวิจัย
นางกาญจนา	ศรีชัยตัน	กรรมการ
นางศรีสุดา	เทพแปง	เลขานุการ