



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2562

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้งในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านกองซ่าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ	31
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	53

ภาคผนวก ก. ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม

ภาคผนวก ค. ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ

ภาคผนวก ง. รายชื่อคณะกรรมการ

สารบัญตาราง

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามายึดหัวมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการธรรมาภิบาลเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 6 แนวโน้มฯลฯแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่ได้บัญญัติให้ รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวไถกฎหมายที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย อย่างไรก็ได้ ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบบประชาธิปไตยของประเทศไทย มีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ชีรเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้น สามารถจำแนกได้ คือ

- 1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นบุคคลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติการบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมว่าด้วยแนวโน้มยืดหยุ่นแห่ง

ด้วย เจตนาرمณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้นนั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหันมาใช้ความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,852 แห่ง และในจังหวัดสระบุรีมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 109 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 38 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 70 แห่ง (<http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp> สืบคันวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2562) และองค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห่งเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห่ง คืองานพัฒนาท้องถิ่นและการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห่งมีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่กฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห่งด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากการกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห่ง ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห่ง ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนับสนุนนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการ องค์กรปกครองท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. 2546 คณผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจจะระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่าง ๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านสาธารณสุข
- 2) งานด้านกองช่าง
- 3) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี
- 4) งานด้านสวัสดิการสังคม

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง จำนวน 7,489 คน (<http://www.huaihaeng.com/> สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2562)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 - 9 กันยายน พ.ศ. 2562

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายข้อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายข้อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสีอ่อน ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห้งได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านสาธารณสุข

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านกองช่าง

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านสวัสดิการสังคม

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห่ง จังหวัดสารบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- 2.5 ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห่ง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษา กับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ดิเรก ฤกษ์หาราย (อ้างถึงในวรรณกรรม เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติ ปรีดีดิลก (อ้างถึงในวรรณกรรม เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อที่มีในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเข้าได้รับการตอบสนองความต้องการของเข้าได้

หลุย จำปาเทศ (อ้างถึงในนิภาวรรณ แก้วปัญญา, 2542: 52) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพัฒนาระบบที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อดেย์และแอนเดอร์เซ่น (A day & Anderson, 1975 อ้างถึงในองค์ เอื้อวัฒนา, 2542: 4) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

มอร์ส (Mors อ้างถึงในรณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากการต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อได้ความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540: 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น ๆ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542: 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจพอใจสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ขอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วก็อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

จุ่มพล สัตยารณ์ (2542: 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยปัจบุคคลทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้านั้น

กิตติมา ประดีดิลก (2534: 321-322 อ้างถึงในวุฒิไกร ดวงพิกุล, 2551: 6) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ที่มีต่องค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการของเข้า

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจจากการบริการทั้งองค์การของรัฐ และเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ คณผู้วิจัยจึงสรุปความพึงพอใจจากการให้บริการ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบริการ ได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตนหรือความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็ว ว่องไว เมื่อมนุษย์มีความต้องการอาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิว เมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เรามีก็จะเปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้มีท่าทีในการตอบสนองความต้องการ และนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลังเมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมาก เป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาภันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อぐ (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ, 2517: 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของ การศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถานพุทธศักราช 2525 (2539: 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นลักษณะของงานบริการ

1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตนสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4) บริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวันเวลาใด ก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลาด้วย

ชีนจิตรา แจ้งเจนกิจ (2540: 1 อ้างถึงในวิรช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการ ดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดย กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของได้ ๆ

ปรัชญา จันทรากย (2542: 11 อ้างถึงในวิรช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้ให้ศูนย์เกี่ยวกับ การให้บริการว่า การให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากการมณฑ์ ไม่มีความชอบพอกันใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับ การปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมรา ผูกบุญเชิด (2539: 1 อ้างถึงในวิรช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและด้านอธิบายเป็นพื้นฐาน

สุภาพร คำมีน (2544: 5 อ้างถึงในวิรช พงศ์นภารักษ์, 2550: 8) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม และกระบวนการให้บริการอาจจะเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ หรือไม่ก็ตามการบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 215 อ้างถึงในวิรช พงศ์นภารักษ์, 2550: 8) ให้ความหมายของ การบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้

สรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากการมณฑ์ ไม่มี

ความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่อยูในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เคสและเดเน็ท (Cass and Danet อ้างถึงในโสภณ พึงชัย, 2537: 23) มีความเห็นว่าการให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1) ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

2) ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากการในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

3) ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2540: 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

5) การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

6) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยnlักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.2.3 คุณภาพบริการ

คุณภาพที่ปรึกษา คุณภาพติดต่อ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างถึงในปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์, 2543 ค: 11 - 3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่คุณภาพการบริการ ได้แก่

1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการ ยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาอยู่นาน มีช่วงเวลาบริการที่เหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเครารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักภาษาสมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำนำบอกรายละเอียดเจน

7) ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกาย ความปลอดภัยทางด้านการเงิน และการรักษาความลับของลูกค้า

9) ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น มีใบเสร็จ รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1) ด้านวัตถุนิยม (Objectivity) เกิดจากการวัดปริมาณและคุณภาพของบริการ

2) ด้านอัตโนมัติ (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้และการใช้วิจารณญาณของแต่ละบุคคล

การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนความต้องการของประชาชนโดยรวม

ทิพวัติ เมฆสารรค (2539: 19-20 อ้างถึงในวิรช พงศ์นภารักษ์, 2550: 8) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้ หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่อง การให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ จะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (accessibility and convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. ความไม่ยุ่งยากหรือ่ายต่อความเข้าใจ (simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (safety)

2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

2.3.1 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้จะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณสุข ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีขอบหมายการกิจมาจากการรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณสุขที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนี้มีได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งที่มีผลต่อภัยธรรมชาติที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็จะต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การป้องกันส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจสอบและสุขภาพของประชาชนในพื้นที่การดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงวัย ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ปราบ สุวรรณมงคล (2540: 7) ได้กล่าวว่าการป้องกันในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวเป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2.3.2 บทบาทขององค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย กฎหมายหรือหรือพระราชนิยมที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญขององค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า “ภายใต้การบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการป้องกันส่วนท้องถิ่น และความมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การป้องกันส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณูปโภคและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหานิพัทธ์”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้อีกในมาตรา 274 วรรค 1 โดยกล่าวว่า “องค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การป้องกันส่วนท้องถิ่น ความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะโดยจะต้องดำเนินถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศไทยเป็นส่วนร่วมด้วย”

นอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นในด้านสังคม และวัฒนธรรมว่า “องค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น องค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ การจัดการศึกษาอบรมภายใต้มาตรา 280 องค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นว่า “เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติกฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อกุณภาพสิ่งแวดล้อมหรืออนามัยของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรป้องกันส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

ดังต่อไปนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะ กำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้การบริการสาธารณะแก่ ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

2.3.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีจุดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวอยู่ในเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (“diseconomies of scale”) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (สิริโจน พิเชษฐบุญเกียรติ, 2553: 13-15)

1) การปกครองท้องถินช่วยสนับสนุนตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนับต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ดียิ่งขึ้น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถินเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรบคุณการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามปกติ กในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามารับบริการกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความท่างไกลทั้งในทางกฎหมายและในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ด่างหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรคไว้หนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาjmีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ นั้น กระจายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไม่เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดียว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักเคลื่อนไปสู่ความเป็นสหพันธ์รัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธ์รัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไม่เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไม่เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณสุขในระดับท้องถิ่น เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไม่เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณสุข เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณสุข ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในครอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระฉับกระเฉงและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อการกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองพื้นฐานประชาชนปริมาณและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมีระดับที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้รัฐได้ยกย่องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

2.4.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

บัญญารม นววนพงศ์ (2547: 11 อ้างถึงใน ธรรมรงค์ ศรีทอง, 2552: 23-26) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันฯ พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิตบุคคล และเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นโดยการดำเนินงานใช้หลักการปกครองตนเองภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ในการบริการประชาชนด้านการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมตามที่กฎหมายกำหนด

2.4.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสถาบันฯ และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีสมาชิกสภาพจากการเลือกตั้งของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแยกจากสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล โดยโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้มี 1 หมู่บ้านให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลมี 2 หมู่บ้านให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง

สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองประธานสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลตามต้องของสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานสภาพและรองประธานสภาพดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสมาชิกหรือมีการยุบสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม

3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

4. เลือกประธานสภาพ รองประธานสภาพ และเลขานุการสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล

5. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ແຄลงไว้ต่อสภากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

6. ในที่ประชุมสภากองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

7. สภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลແຄลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้

8. สภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่ง เป็นเลขานุการสภากองค์การบริหารส่วนตำบล

2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน เป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีภาระการดํารงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดํารงตำแหน่งต่ออันไม่เกิน 2 วาระ จะดํารงตำแหน่งได้อีกครั้ง เมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับตั้งแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดํารงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้นับเป็น 1 วาระ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องແຄลงนโยบายต่อสภากองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้ແຄลงไว้ต่อสภากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และลูกจ้างนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภากองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ส่งความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

4. กรณีที่ไม่มีผู้ดํารงตำแหน่ง ประธานสภากองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภากองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภากองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งปล่อยให้เนินช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎรนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

3) ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายประจำ)

โกรกิทย์ พวงงาม (2548: 1-26 อ้างถึงใน ธรรมรงค์ ศรีทอง, 2552: 28-31) การแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่ง

กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อเหมาะสมกับภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลออกอย่างน้อย 3 ส่วน ได้แก่

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

3) ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธาหรือนายช่างโยธาส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบล คือบุคลากรหลักที่ทำงานให้องค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นคล้ายพนักงานเทศบาลนอกจานนี้จะมีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องในการมีลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะมีขอบข่ายที่กว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนี้

1.1) หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัด

สิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

(7) คุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร

1.2) หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

(1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์

- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครอง ดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากการบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณสุข เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณูปการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สถาบันชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

- อันดีของท้องถิ่น
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแօอัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การจัดขยายมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

- (19) การการศึกษา การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และघາປນสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงแรม แหล่งท่องเที่ยว และสถานที่ราชการ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- (25) การฝังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.5 ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 ที่ตั้งและขนาด

องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดกลาง ตั้งอยู่เลขที่ 8/2 หมู่ที่ 11 ถนนห้วยตะเข้ - โคลกกรุง ตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ประมาณ 13 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 51.62 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 32,268 ไร่

1.2 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลตาลเดี่ยว	อำเภอแก่งคอย	จังหวัดสระบุรี
ทิศใต้	ติดกับตำบลหนองปลาไหล	อำเภอเมือง	จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลชำพักแพ	อำเภอแก่งคอย	จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลกุดนกเปล้า	อำเภอเมือง	จังหวัดสระบุรี

1.3 ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบตามเชิงเขา เหนือจะสำหรับการเพาะปลูก เช่น ทำไร่ ทำนา สมรรถนะดินเป็นดินซึ่น เนื้อละเอียดเนียนยวนทรัย มีความสมบูรณ์ปานกลาง

1.4 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้งแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ดังนี้		
หมู่ที่ 1 บ้านเหล่าครัว	มี นายสุกรี พรมโสดา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านนาดี	มี นายประวิทย์ พร้อมสันเทียะ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านเขาดิน	มี นายวีระพงษ์ ป้องหา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านเขายைใต้	มี นายสมาน ภูธร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านเขายைเหนือ	มี นายอนันท์ ภูเคลสิงห์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านหนองสองห้อง	มี นายสมนึก นาคศรี	เป็นกำนัน
หมู่ที่ 7 บ้านไร่	มี นายสถาพร นิพนธ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านหนองปรือ	มี นางบัววน เจริญ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านห้วยแห้ง	มี นายอุดถุย กรูณา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านบุรีการาม	มี นายสมบูรณ์ วรangกร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11 บ้านห้วยน้อย	มี นายสมหมาย อุบลเชื้อ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12 บ้านหนองจิก	มี นายทวี สิทธิพร	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

1.5 ประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 7,489 คน แยกเป็นชาย 3,699 คน เป็นหญิง 3,790 คน มีจำนวนครัวเรือน 1,622 ครัวเรือน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านเหล่าครัว	265	444	489	933
2	บ้านนาดี	185	291	279	570
3	บ้านเขาดิน	90	190	165	355
4	บ้านเขายைใต้	113	219	212	431
5	บ้านเขายைเหนือ	58	136	144	280
6	บ้านหนองสองห้อง	116	428	418	846
7	บ้านไร่	136	286	196	582
8	บ้านหนองปรือ	243	478	505	983
9	บ้านห้วยแห้ง	193	347	384	731
10	บ้านบุรีการาม	220	442	423	865
11	บ้านห้วยน้อย	81	188	185	373
12	บ้านหนองจิก	144	237	276	513
รวม		1,844	3,686	3,776	7,462

2. สภาพศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก เมื่อสิ้นสุดฤดูกาลเก็บเกี่ยว ประชากรบางส่วนจะไปประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

2.2 หน่วยธุรกิจในเขต อบต. รวมโรงงานอุตสาหกรรม 17 แห่ง

1. บริษัทเติมเงินยี่เนียริง จำกัด	โรงเก็บวัตถุระเบิด
2. บริษัทใช้อีกซ์โพลซีฟ์ จำกัด	โรงเก็บวัตถุระเบิด
3. บริษัทแม็คเคมซัพพลาย จำกัด	โรงเก็บวัตถุระเบิด
4. บริษัทยี.เอช.อินเตอร์เนชันแนล	โรงเก็บวัตถุระเบิด
5. บริษัทแพซิฟิคไฟโร จำกัด	โรงงานผลิตดอกไม้ไฟ
6. บริษัทลีพัฒนาผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน)	ฟาร์มทดลอง
7. บริษัทเอื้อวิทยาเอ็นจีเนียริง (2514)	โรงเก็บวัตถุระเบิด
8. บริษัทศิลปาแดง จำกัด	โรงเก็บวัสดุไม้
9. บริษัทสีพระยา ก่อสร้าง จำกัด	รับเหมาก่อสร้าง
10. หจก.perm อนวิชัณ	กลึงเหล็ก เชื่อมเหล็ก
11. บริษัทสุรชัยบรรทุกสัตว์ปีก จำกัด	บริการขนส่ง
12. บมจ. ว.สุรพรรณ ทรานสปอร์ต	ประกอบกิจการขนส่ง
13. บริษัทเบตเตอร์ เวิลด์ กรีน จำกัด (มหาชน)	ฝึกอบรมฯ
14. บริษัท อัสพรรณ เอ็กซ์โพลซีส	โรงเก็บวัตถุระเบิด
15. บริษัท ساගลเอนเนอยี จำกัด	ขนส่งแก๊ส
16. บริษัท เทคฟอร์ม จำกัด	โรงประกอบเฟอร์นิเจอร์
17. บริษัท บ้านนารีนรมย์ จำกัด	โรงประกอบเฟอร์นิเจอร์

3. สภาพสังคม

ได้รับการสนับสนุนการศึกษาที่ดี สนับสนุนค่าวัสดุอุปกรณ์ และดูแลโรงเรียน ศูนย์พัฒนาเด็ก เด็ก ด้านศาสนาและวัฒนธรรมได้ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรักและห่วงใยในวัฒนธรรมและสีบ้าน ประเพณีอันดีงามของตำบลต่อไป

3.1 การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ได้ดำเนินการตามโครงการถ่ายโอนภารกิจการจัดการศึกษาระดับอนุบาล 3 ขวบ ซึ่งปฏิบัติตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 30 กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายถ่ายโอนการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในปีการศึกษา 2544 ให้ความร่วมมือกับท้องถิ่นในการจัดการการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ โดยสนับสนุนด้านอาคารสถานที่ ด้านวิชาการและครุภัตราช่างหรือครุภัติสอนให้ช่วยดำเนินการสอนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนเด็กก่อนวัยเรียน อนุบาล 3 ขวบ

3.1.1 มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 6 ศูนย์ แยกเป็น

- (1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดห้วยคงคาวรavaส
- (2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดเขาลาดวนาราม (พิพัฒน์คีรีเขต)
- (3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดหนองน้ำเขียว (วันดาคุณอุปถัมภ์)
- (4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านหนองสองห้อง
- (5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดศรัทธาราเรืองศรี
- (6) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดบุรีการาม

3.1.2 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ

โรงเรียนวัดห้วยคงคาวรavaส ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

3.1.3 โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง

- (1) โรงเรียนวัดห้วยคงคาวรavaส
- (2) โรงเรียนวัดเขาลาดวนาราม (พิพัฒน์คีรีเขต)
- (3) โรงเรียนวัดหนองน้ำเขียว (วันดาคุณอุปถัมภ์)
- (4) โรงเรียนบ้านหนองสองห้อง
- (5) โรงเรียนวัดศรัทธาราเรืองศรี
- (6) โรงเรียนวัดบุรีการาม

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา/สำนักสงฆ์

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดจำนวน 7 แห่ง สำนักสงฆ์ 2 แห่ง ได้แก่

1. วัดนาดี	หมู่ที่ 2
2. วัดเขาลาดวนาราม	หมู่ที่ 4
3. วัดหนองสองห้อง	หมู่ที่ 6
4. วัดบ้านไร่	หมู่ที่ 7
5. วัดหนองน้ำเขียว	หมู่ที่ 8
6. วัดห้วยคงคาวรavaส	หมู่ที่ 11
7. วัดบุรีการาม	หมู่ที่ 10
8. สำนักสงฆ์หนองช่องแมว	หมู่ที่ 12
9. สำนักสงฆ์ปทุมคงคา	หมู่ที่ 6

3.3 การสาธารณสุข

ตำบลห้วยแห้ง มีสถานีอนามัยประจำตำบล 2 แห่ง

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยแห้ง หมู่ที่ 1
2. สถานีอนามัยหนองสองห้อง หมู่ที่ 6

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

ตำบลห้วยแห้ง มีเส้นทางคมนาคมดังนี้

- 4.1.1 ถนนลาดยาง ซึ่งเชื่อมการคมนาคม ระหว่างอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ถนนสายห้วยตะเข้ – โคกกรุง

ถนนลาดยางภายในตำบล เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านต่างๆ ได้ทุกหมู่บ้าน และสามารถเชื่อมต่อไปตำบลท่ามะปราง ตำบลหนองปลาไหล ตำบลกุดนกเปล้า ตำบลชำพักเพว

4.2 การโทรศัพท์

ตำบลห้วยแห้งมีโทรศัพท์สาธารณะกระจายทั่วพื้นที่

4.3 การไฟฟ้า

ตำบลห้วยแห้งมีไฟฟ้าใช้เกือบทุกหลังคาเรือน

5. ข้อมูลอื่นๆ

5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

5.1.1 คลองในตำบลห้วยแห้ง มี 12 แห่ง หมู่ที่ 1,12

5.1.2 เข้าในตำบลห้วยแห้ง มี 2 แห่ง หมู่ที่ 2,4,5,6,7,8,10,12

6. ศักยภาพในตำบล

ก. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง

6.1 บุคลากร จำนวนรวมทั้งสิ้น	44	คน
แยกเป็น - ข้าราชการ	12	คน
- ลูกจ้างประจำ	2	คน
- พนักงานจ้างตามภารกิจ	19	คน
- พนักงานจ้างทั่วไป	11	คน

6.1.1 ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

(1) การรวมกลุ่มของประชาชน

กลุ่มอาชีพ 4 กลุ่ม กลุ่มออมทรัพย์ 12 กลุ่ม

6.1.2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง

(1) รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้งในแต่ละปี

รายการ	รายรับจริง ปี 2555	ประมาณการ ปี 2556	ประมาณการ ปี 2557
รายได้จัดเก็บเอง			
หมวดภาษีอากร	450,000	715,000	850,000
หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	60,000	198,000	190,000
หมวดรายได้จากการพัฒนา	60,000	120,000	150,000
หมวดรายได้จากการอนุปโภคและการพาณิชย์	150,000	300,000	300,000
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	35,000	35,000	40,000
หมวดรายได้จากการทุน	-	-	-
รวมรายได้จัดเก็บเอง	755,000	1,368,000	1,530,000
รายได้ที่รัฐบาลเก็บแล้วจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			
หมวดภาษีจัดสรร	17,245,000	18,632,000	20,940,000
รวมรายได้ที่รัฐบาลเก็บแล้วจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	17,245,000	18,632,000	20,940,000
รวมรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้และจัดเก็บเอง	18,000,000	20,000,000	22,470,000

รายรับ	รายรับจริง ปี 2555	ประมาณการ ปี 2556	ประมาณการ ปี 2557
หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป	8,000,000	5,106,570	4,000,000
รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้โดยระบบคุ้มประสงค์	-	2,845,207	5,070,500
รวม	26,000,000	27,951,957	31,540,500

(2) รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห้งในแต่ละปีงบประมาณ

งบ	รายจ่ายจริง ปี 2555	รายจ่ายจริง ปี 2556	รายจ่ายประมาณการ ปี 2557
รายจ่ายเบิกกลาง	1,235,222.23	1,185,093.76	1,572,640
หมวดเงินเดือน	2,439,970	3,179,060	6,871,720
หมวดค่าจ้างชั่วคราว	2,375,414.90	2,324,178	3,745,170
หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	4,994,854,.65	6,590,818.22	12,764,270
หมวดค่าสาธารณูปโภค	129,457,.45	173,673.01	511,500
หมวดเงินอุดหนุน	-	100,000	430,000
หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	-	465,000	5,645,200
หมวดรายจ่ายอื่นๆ	1,110,931.,24	-	-
รวม	12,285,850.47	141,017,822.99	31,540,500

อาชีพหลักของประชาชน

รายการข้อมูล	จำนวน/คน	ข้อมูลที่สำรวจ ปี/พ.ศ.	หมายเหตุ
1. เกษตรกรรม	492 คน	14 พ.ศ. 2556	
2. รัฐราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	60 คน	14 พ.ศ. 2556	
3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6 คน	14 พ.ศ. 2556	
4. พนักงานบริษัท	69 คน	14 พ.ศ. 2556	
5. รับจ้างทั่วไป	3,575 คน	14 พ.ศ. 2556	
6. ค้าขาย	218 คน	14 พ.ศ. 2556	
7. ธุรกิจส่วนตัว	57 คน	14 พ.ศ. 2556	
8. อาชีพอื่นๆ	23 คน	14 พ.ศ. 2556	
9. กำลังศึกษา	1,483 คน	14 พ.ศ. 2556	
10.ไม่มีอาชีพ	466 คน	14 พ.ศ. 2556	
รวม	6,399 คน		

6. ผลการวิเคราะห์ศักยภาพตำบลหัวยแห้ง

6.1 จุดแข็งของตำบลหัวยแห้ง

- เป็นศูนย์กลางการพัฒนาตำบล ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงเปรียบเสมือนเป็นรากฐานของชุมชนซึ่งมีความพอเพียงแบบก้าวหน้า ชุมชนมีความเข้มแข็ง มีความสามัคคีพร้อมให้ความ

ร่วมมือกับหน่วยงานราชการเป็นเรื่องของการสนับสนุนให้เกษตรกรรมพัลร่วมมือกันสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน เกิดการรวมกลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มอาชีพเข้มแข็ง กลุ่มเลี้ยงสัตว์ กลุ่มแม่บ้าน สาธารณสุขชุมชน รวมถึงการคุณภาพที่หลากหลาย

จุดอ่อนของตำบลหัวยแห้ง

- ขาดการติดต่อตลาดในการจำหน่ายสินค้า (OTOP) การเกษตรและกลไกตลาดที่แน่นอน ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพรองรับ ไม่มีที่ดินทำกินมีจำนวนที่จำกัด ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ โรคระบาด ขาดเครื่องมือการศึกษาที่ทันสมัย ครุภาระทางการสอนเฉพาะวิชา เกษตรกรขาดน้ำต่อการอุปโภค - บริโภค

โอกาส

- จากการวิเคราะห์ศักยภาพและโอกาสการพัฒนาท้องถิ่นสามารถกำหนดด้วยศาสตร์การพัฒนาได้อย่างถูกต้องสามารถเสริมศักยภาพการพัฒนาของตำบลให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชน ขอบข่าย ปริมาณของปัญหา การจัดทำแผนพัฒนาที่ผ่านมาพบว่าปัญหาและข้อจำกัดส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห้งดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง ส่วนใหญ่เน้นการพัฒนาเฉพาะโครงสร้างพื้นฐาน ยังขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เกี่ยวกับกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมตรวจสุขภาพประจำปี และกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนผู้สูงอายุในตำบล ฯลฯ

2. การติดตามประเมินผล การเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลทั้งภายในและภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าและข้อบกพร่อง ต่างๆ ของอบต.

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุมพร พลายเมือง (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาของเทศบาลนครอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงานการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีตามตัวแปร ต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของประชาชน

ที่มารับบริการกับเทศบาลครอุบล คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้น่าอยู่ มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งที่เทศบาลครอุบราชนี้ควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัน สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีกหลายประเดิมเป็นต้นว่า ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบตรวจสอบราชการ จัดให้มีเสียงตามสายและให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น ปัญหาที่เกี่ยวกับเทศบาลครอุบราชนี้ที่ควรมีการดำเนินการวิจัยต่อไป คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานทุกด้านของเทศบาลครอุบราชนี้

สมบัติ สันทรัย (2549) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแวง อำเภอป่าแಡด จังหวัดเชียงราย พบร้า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลป่าแวงทั้งหมด 18 หมู่บ้าน จำนวน 327 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลป่าแวง ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำนักปลัดในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง กองคลังในภาพรวมมีความพอใจน้อย กองซ่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กองการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหานในการให้บริการของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง สำนักปลัดข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหابุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน กองคลังข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหابุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กิริยามารยาท สนทนา ท่วงทีและเวลา กองซ่างข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหางาน ให้บริการงานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ งานรักษาความสะอาดของถนน กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและระวังโรคติดต่อ กองการศึกษาข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ การจัดการศึกษาเด็กอนุบาล 3 ขวบ แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักปลัด ควรมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอ กับความต้องการ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ กิริยามารยาท การสนทนา ท่วงที ว่าจ้าง และความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือ กองซ่างการบริการควรให้ความ สะดวกรวดเร็ว เรียงลำดับการมาใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมควร ช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างทันท่วงที ควรมีโรงฆ่าสัตว์ กองการศึกษาควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องเด็ก โดยเฉพาะ มีบุคลากรอย่างเพียงพอและการเอาใจใส่ดูแลเด็ก จัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างทั่วถึง

วิสูตร จงชูณิชย์ (2549) ได้ศึกษาการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบล บรรบือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรรบือ อำเภอบรรบือ จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน เทศบาลตำบลบรรบือ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิในการเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบรรบือ จำนวน 361 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นนิติสัตว์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ สมมติฐานด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบร้า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการ รักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้าน

การศึกษา ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการและด้านการปฏิบัติน้ำที่อื่น ๆ ของเทศบาล ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐประชานห์เห็นด้วยในระดับปานกลาง ซึ่งประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรรบือ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระวนันต์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษา และกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและ กองช่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบร้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจมากทุกงานยกเว้นด้านอาการจากสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความ พึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในน้อยในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้าน ค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอน ที่ให้บริการ พบร้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ในระดับ ความพึงพอใจมาก มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ และในด้าน สถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

วิรช พงศ์นภารักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก สรรษสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์ ผลจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรษสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการ ให้บริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะเวลาของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ พบร้า ผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการระยะเวลาของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรษสามิตพื้นที่สาขา เมืองอุตรดิตถ์ พบร้า ปัญหาคือเจ้าหน้าที่สรรษสามิตที่ให้บริการไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ ใช้เวลาเกินที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้เดินทางลำบาก น้ำดื่มน้ำน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟต์ไม่ เป็นต้องเดินขึ้นบันได 5 ชั้นไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่ออินเตอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้ บริการไม่ได้ต้องรอนาน ขอเสนอแนะ ควรมีสำนักงานสรรษสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบถ้วนๆ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สรรษสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟต์ จัดสถานที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง จำนวน 7,489 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวารณ์, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ว่าไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการกี่ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อร่วบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตรากชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

$$\text{ความกว้างของอัตรากชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ = 5-1 / 5 \\ = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตัวร้า เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์กรบริหาร ส่วนตำบลหัวยแห้ง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการรับขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์กรบริหารส่วน ตำบลห้วยแหง ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยแหง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์ แอลfa (Alpha – Coefficient) ของครอนบาก (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยแหง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อมูลเอง

3.3.3 คณะผู้วิจัยรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 100 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 100 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยคณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำหรับรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หากาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หากาเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ \bar{X}) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการ

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha – Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอกสารเควเลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาพขั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนขั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยคณะผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละของมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ที่มาใช้บริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่คณะผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 100 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 100 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ในภาพรวม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง
- 4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิด
- 4.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	44	44.0
หญิง	53	53.0
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	2	02.0
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	10	10.0
25 - 34 ปี	23	23.0
35 - 44 ปี	24	24.0
45 - 54 ปี	17	17.0
55 - 64 ปี	15	15.0
65 ปีขึ้นไป	11	11.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	16	16.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	19.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	17.0
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	26	26.0
ปริญญาตรี	15	15.0
ปริญญาโท	5	05.0
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ ระบุ	2	02.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	12.0
พนักงานบริษัท	9	09.0
รับจ้างทั่วไป	23	23.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	28	28.0
เกษตรกรรม/ประมง	8	08.0
เกษตร/ข้าราชการบำเหน็จ, บำนาญ	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	13	13.0
ว่างงาน	2	02.0
อื่นๆ ระบุ	5	05.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	-	-
3,001 - 5,000 บาท	23	23.0
5,001 - 10,000 บาท	34	34.0
10,001 - 20,000 บาท	28	28.0
20,001 บาทขึ้นไป	15	15.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานด้านสาธารณสุข	25	25.0
งานด้านกองช่าง	25	25.0
งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี	25	25.0
งานด้านสวัสดิการสังคม	25	25.0
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	29	29.0
3-5 ครั้งต่อปี	31	31.0
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	40	40.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบร่วมกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และน้อยที่สุด คือ เพศที่สาม/เพศทางเลือก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมา มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีการศึกษาระดับสูงกว่า ปริญญาโท

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีอาชีพเกี่ยวนโยบาย/ข้าราชการบำนาญ

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา มีรายได้ ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานด้านสาธารณสุข จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานด้านกองช่าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานด้านสวัสดิการสังคม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$n = 100$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
งานด้านสาธารณสุข	4.82	0.36	มากที่สุด
งานด้านกองช่าง	4.89	0.47	มากที่สุด
งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี	4.80	0.40	มากที่สุด
งานด้านสวัสดิการสังคม	4.86	0.51	มากที่สุด
รวม	4.84	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านกองช่าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ งานด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานด้านกองช่าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้งในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$n = 100$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.57	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.47	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.42	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.36	มากที่สุด
รวม	4.84	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบร่วมกันว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.84 (\bar{X} = 4.84)$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วมกันว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.93 (\bar{X} = 4.93)$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.87 (\bar{X} = 4.87)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.77 (\bar{X} = 4.77)$

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแหนง จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแหนง ในงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแหนง ในงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.21	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.19	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.26	มากที่สุด
รวม	4.82	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบร่วมกันว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแหนง ในงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วมกันว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ในงานด้านสาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	<i>n = 25</i>		ระดับ ความพึงพอใจ
	<i>X̄</i>	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.86	0.23	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	0.41	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.82	0.37	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.99	0.40	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.90	0.39	มากที่สุด
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
รวม	4.82	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.74	0.47	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.90	0.32	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.82	0.30	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.86	0.38	มากที่สุด
รวม	4.84	0.21	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.78	0.36	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.97	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.90	0.32	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.31	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.94	0.33	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.94	0.35	มากที่สุด
รวม	4.86	0.19	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.82	0.37	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.62	0.41	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.78	0.48	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรองรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.77	0.42	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.49	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.54	0.53	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.83	0.37	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.62	0.41	มากที่สุด
รวม	4.75	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง ในงานด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถประเมินรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านมี
คำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 $4.90 (\bar{X} = 4.90)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีตัวรับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.66 (\bar{X} = 4.66)$

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.90 (\bar{X} = 4.90)$ รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้
ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$ และด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 $4.74 (\bar{X} = 4.74)$

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.97 (\bar{X} = 4.97)$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความ
ถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.94 (\bar{X} = 4.94)$ และด้านเจ้าหน้าที่ให้
คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94

($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.78 (\bar{X} = 4.78)$

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.83 (\bar{X} = 4.83)$ รองลงมา คือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.78 (\bar{X} = 4.78)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.54 (\bar{X} = 4.54)$

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง ในงานด้านกองช่าง

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง ในงานด้านกองช่าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.99	0.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.18	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.16	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.24	มากที่สุด
รวม	4.89	0.47	มากที่สุด

จากการที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง ในงานด้านกองช่าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.89 (\bar{X} = 4.89)$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ และรองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.93 (\bar{X} = 4.93)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.83 (\bar{X} = 4.83)$

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยังแห้ง ในงานด้านกองช่าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	<i>n = 25</i>		ระดับ ความพึงพอใจ
	<i>X̄</i>	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.97	0.52	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.93	0.61	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.89	0.18	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.99	0.15	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.97	0.25	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.98	0.32	มากที่สุด
มีตัวรับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.90	0.25	มากที่สุด
รวม	4.99	0.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.86	0.23	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.45	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.87	0.67	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.72	0.56	มากที่สุด
รวม	4.83	0.18	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.86	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.94	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.78	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.78	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.70	0.39	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.99	0.22	มากที่สุด
รวม	4.87	0.16	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.99	0.30	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.94	0.46	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรองรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.80	0.36	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.39	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.94	0.51	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.98	0.52	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.95	0.40	มากที่สุด
รวม	4.93	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลหัวยังแหง ในงานด้านกองช่าง ซึ่งสามารถเป็นรายได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านมี
คำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 $4.98 (\bar{X} = 4.98)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/
สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.89 (\bar{X} = 4.89)$

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/
สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.87 (\bar{X} = 4.87)$ รองลงมา คือ ด้านมีการให้บริการ
หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ย
น้อยสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.72 (\bar{X} = 4.72)$

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อสงสัยได้เป็น
อย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.94 (\bar{X} = 4.94)$ และด้าน

ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมา คือ ด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ($\bar{X} = 4.98$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแหนง ในงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแหนง ในงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษีในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.44	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.46	มากที่สุด
รวม	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแหนง ในงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง ในงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	<i>n = 25</i>		ระดับ ความพึงพอใจ
	<i>X̄</i>	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.90	0.45	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.50	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.76	0.45	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.81	0.46	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.85	0.50	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.91	0.51	มากที่สุด
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.71	0.66	มากที่สุด
รวม	4.83	0.44	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.66	0.60	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	0.49	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.99	0.61	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.93	0.49	มากที่สุด
รวม	4.76	0.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.99	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.90	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.98	0.51	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.97	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.83	0.56	มากที่สุด
รวม	4.90	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.80	0.48	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.62	0.41	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.75	0.48	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรองรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.78	0.42	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.49	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.54	0.53	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.82	0.37	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.62	0.41	มากที่สุด
รวม	4.68	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลหัวยแหนง ในงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ซึ่งสามารถเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้าย
ประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.91 (\bar{X} = 4.91)$ รองลงมา คือ
ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.90 (\bar{X} = 4.90)$
และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.71 (\bar{X} = 4.71)$

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม
/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และ
เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.98 (\bar{X} = 4.98)$
และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.66 (\bar{X} = 4.66)$

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย
ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.98 (\bar{X} = 4.98)$ และด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแหนง ในงานด้านสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแหนง ในงานด้านสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.99	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.52	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.43	มากที่สุด
รวม	4.86	0.51	มากที่สุด

จากการที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแหนง ในงานด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยแห้ง ในงานด้านสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.97	0.62	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.93	0.61	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.89	0.28	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.99	0.25	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.97	0.25	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.98	0.32	มากที่สุด
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.90	0.25	มากที่สุด
รวม	4.99	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.86	0.23	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.35	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.87	0.67	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.72	0.56	มากที่สุด
รวม	4.83	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.86	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.94	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.78	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.78	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.70	0.39	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี	4.99	0.22	มากที่สุด
รวม	4.87	0.52	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.77	0.72	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.99	0.30	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.94	0.46	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.78	0.36	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.39	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.94	0.51	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.98	0.52	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.95	0.40	มากที่สุด
รวม	4.93	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง ในงานด้านสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยไปได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านมี
คำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 $4.98 (\bar{X} = 4.98)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/
สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.62 (\bar{X} = 4.62)$

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยไปได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/
สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.87 (\bar{X} = 4.87)$ รองลงมา คือ ด้านมีการให้บริการ
หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ย
น้อยสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.72 (\bar{X} = 4.72)$

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยไปได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อข้อสงสัยได้เป็น
อย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความอิมเม้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.94 (\bar{X} = 4.94)$ และด้าน
ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.70 (\bar{X} = 4.70)$

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม ป्र่อง โล่ง สะอาด อุ่นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมา คือ ด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อุ่นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ($\bar{X} = 4.98$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อุ่นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้งทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้งทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.93	มากที่สุด	98.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.40	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก	4.77	มากที่สุด	95.40	10
รวม	4.84	มากที่สุด	96.80	10

จากการที่ 4.12 พบร่วมกัน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห้ง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห่งจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห่ง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห่ง

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานด้านสาธารณสุข	4.82	มากที่สุด	96.40	10
งานด้านกองช่าง	4.89	มากที่สุด	97.80	10
งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี	4.80	มากที่สุด	96.00	10
งานด้านสวัสดิการสังคม	4.86	มากที่สุด	97.20	10
รวม	4.84	มากที่สุด	96.80	10

จากตารางที่ 4.13 พบร่วม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปน้อย ได้ดังนี้ งานด้านกองช่าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถament ปลายเปิด

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

4.7 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการวิจัย

4.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห่งมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทั่วถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
- 4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สร้างความ หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

4.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห่ง
- 2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห่ง อย่างเป็นระบบ
- 4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยแห่งอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ สถาบันวิจัยธรรมนูญ. (2540). ร่างรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน (สิงหาคม 2540). กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยธรรมนูญ.
- จุ่มพล สัตยาภรณ์. (2542). ทัศนะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารห้อง Kong และเชียงไฮ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ເຊື່ອເສດຖະກິບ) สาขากรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทุมพร พลายเมือง. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลครอุบลราชธานี. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ปราสาท สุวรรณมงคล (2543). สรุปผลการทดลอง “ตามโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี โดยการกระจายอำนาจส่วนท้องถิ่น: ข้อเสนอเพื่อการขยายผล”. วันที่ 18-19 กันยายน 2543 ณ โรงแรมจุลเดช เชียงใหม่ รีสอร์ฟ.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). องค์การกับลูกค้า วารสารสังคมศาสตร์ เล่มที่ 15. กรุงเทพมหานคร.
- ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประจำ สาขาพญาไท. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุทธ ไกยารัตน์. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวิรยาสาสน์.
- ลิขิต ชีรเวคิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิสูตร จงชูวนิชน์. (2549). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ่อโอต่อการบริหารงานของเทศบาลบ่อโออำเภอกรุงศรีอยุธยา จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรสามិទົនที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอฉะวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ในบทความทางวิชาการ. เล่ม 16. กรุงเทพมหานคร: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- สุวรรณ ใบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า). การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เอกพื้นที่เชียงราย.
- สมบัติ สันทรัย. (2549). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแสง อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- โสภณ พึงชัย. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลอำเภอ榜บพอง จังหวัดนนทบุรี. ปริญญานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรัวรรณ เมฆทศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยห้าง. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: http://www.kudnokplao.go.th/index.php?route=page_about สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2562.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1. งานด้านสาธารณสุข

รณรงค์การคัดแยกขยะ



รณรงค์ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า



การป้องกันโรคไข้เลือดออก



2.งานด้านกองซ่าง



3.งานด้านจัดเก็บรายได้และภาำปี



4. งานด้านสวัสดิการสังคม



ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจนิพัทธ์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

- | | | | |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | <input type="checkbox"/> เพศที่สาม/เพศทางเลือก |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 24 ปี | <input type="checkbox"/> 25-34 ปี | <input type="checkbox"/> 35-44 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 45-54 ปี | <input type="checkbox"/> 55-64 ปี | <input type="checkbox"/> 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | |
| | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท | <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท | |
| | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง | <input type="checkbox"/> เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ | |
| | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ว่างงาน | |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ | | |
| 5. รายได้ต่อเดือน | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3,001 - 5,000 บาท | |
| | <input type="checkbox"/> 5,001 - 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000 บาท | |
| | <input type="checkbox"/> 20,001 บาทขึ้นไป | | |
| 6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ | | | |

7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี

- น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
- 3 - 5 ครั้งต่อปี
- 多กว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใช้เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีตัวรับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน -หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
3. มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์					
4. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
5. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
7. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
8. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

.....

.....

ภาคผนวก ค.
ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



ภาคผนวก ง.

รายชื่อคณะกรรมการวิจัย ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว	ที่ปรึกษาผู้อำนวยการศูนย์วิจัย และพัฒนาการสื่อสารการเมือง และสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ผู้อำนวยการโครงการวิจัย นักวิจัย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณaghan	นักวิจัย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนศักดิ์ สายจำปา	นักวิจัย
4. อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ	นักวิจัย
5. อาจารย์ ดร.อัชชัย ชุกลิน	นักวิจัย
6. นายวชิรวัช งามละม่อม	นักวิจัย
7. นางสาวจันทิมา ทามี	นักวิจัย