



รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง
ตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2565

จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

คำนำ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง ประจำปีงบประมาณ 2564 ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่า ผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะทำงาน
ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ตุลาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การให้บริการสาธารณะ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ	13
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	15
2.6 กรอบการประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)	16
2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง	18
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
3 วิธีดำเนินการศึกษา	
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	26
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.3 การสร้างเครื่องมือ	27
3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	28
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง โดยแยกตามงานที่ให้บริการ	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	62
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	65
5.2 อภิปรายผล	66
5.3 ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	
คำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ	
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน	
โครงการประชุมความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ แยกตามเพศ	31
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ	31
4.3	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ แยกตามอายุ	32
4.4	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ แยกตามการศึกษา	32
4.5	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ แยกตามอาชีพ	33
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	34
4.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านช่องทางการให้บริการ	35
4.8	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36
4.9	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	37
4.10	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.11	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำแยกตามเพศ	39
4.12	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ	39
4.13	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำแยกตามอายุ	39
4.14	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำแยกตามการศึกษา	40
4.15	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำแยกตามอาชีพ	40
4.16	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	41
4.17	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำด้านช่องทางการให้บริการ	42
4.18	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43
4.19	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44
4.20	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.21	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แยกตามเพศ	46
4.22	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้าน เศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	46
4.23	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แยกตามอายุ	47
4.24	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แยกตามระดับการศึกษา	47
4.25	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แยกตามอาชีพ	48
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนในการบริการ	49
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ	50
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	52
4.30	แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม	53

ภาคผนวก ก

แบบคำถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
และเทศบาลตำบล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชฎา สีส้มภู
ตำแหน่ง อาจารย์
การศึกษาสูงสุด ปรด. ดุษฎีบัณฑิตสาขาบริหารการศึกษา
2. อาจารย์ ดร.ตรงกมล สนามเขต
ตำแหน่ง อาจารย์
การศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ดุษฎีบัณฑิตสาขาการบริหารงานพัฒนาสังคม
คณะพัฒนาสังคม
3. คุณต่อพงษ์ ทับทิมโต
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
- 2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การให้บริการสาธารณะ

บริการของรัฐ หมายถึง บริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Service public administrative) ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (รัฐ) ที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่วนใหญ่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าตอบแทน กิจกรรมเหล่านี้เป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน เช่น ด้านการยุติธรรม การสาธารณสุข การศึกษา ของชาติ ด้านสังคม วัฒนธรรม การรักษาความสงบ และความปลอดภัยของสังคม
2. การบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และ มีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่ เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการ ดำเนินชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือ หน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็น การแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการ พิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่าย แรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์กร ราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชน ออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533: 27) ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัว บริการ (Service)แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัย เหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุด หนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่ เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อ สอนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่หรือ บุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิต หรือ ตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547 : 13)

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การ ให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคน เท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของ กฎหมายไม่มี การแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้ มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการ จะต้องมองว่า การ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะ ถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเสียถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการ อย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการ อย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน นพคุณ ตีลภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเดิมใสใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการ บริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็น เครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้ บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐ จัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนที่ในอนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber (1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์ และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

Katz, and Kahn (1978 : 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

Hoffman and Bateson (2006). ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (2538 : 4) ได้กำหนดหลักการบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีหลักการให้การบริการดังนี้

1. หลักในการปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง ที่สำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา
- 2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 3) ไม่ผิदनัด
- 4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. หลักในการปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

- 1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า – ออก ควรจะกว้างขวางพอ
- 2) ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง
- 3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
- 4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
- 5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
- 6) สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
- 7) สะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

- 1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงาน แต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
- 3) ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

1) ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

1.2) ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงาน
ของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และ กระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจ เอาเองว่าเป็นเรื่องที่ ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3) บริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน
 การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนในแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความ
 หงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด
 ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญได้แก่

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จ

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเข้าใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใด
 อย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความ
 ต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิด
 ความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจงจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) แตกต่างกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

พิณ ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Porter and Lawler (2543 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ แนวคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมาก หรือ น้อย

Shelly (1975 : 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข

จากความหมาย และ คำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้คือ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคล เป็นสภาวะการรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้รับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

Millet (1954 : 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 1157) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่างๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาชีอากร รวดเร็วมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 33) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อีกทั้งความพึงพอใจยังเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งไม่สามารถสังเกต หรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นจะต้องสังเกต และสันนิษฐานจากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้คือ (สงวนศรี วิรัชชัย, 2527: 64-65)

1. มาตรวัดเจตคติของเธอร์สโตน (Thurstone's equal-appearing interval scale)

เธอร์สโตนได้เสนอให้รวบรวมข้อความที่แสดงเจตคติต่อที่หมายให้ได้จำนวนมากกว่า 100 ข้อความ โดยให้มีทั้งข้อความที่เป็นนิมิตอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมิตไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลางๆ ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินสินอย่างเป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาแบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่าง ๆ กันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าเห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

2. มาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert's summated rating scale)

การจัดให้มีข้อความที่แสดงเจตคติที่หมายในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง (ข้อความหนึ่งๆ จะแสดงทิศทางของเจตคติเพียงทิศทางเดียว คือ นิมิต หรือ นิเสธ) แล้วให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น หรือตอบว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้นๆ มากน้อยเพียงใด คำตอบของแต่ละข้อความจะมีให้เลือกตอบ 5 ช่วง ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย เฉยๆ หรือยังไม่ได้ตัดสินใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

มาตรวัดเจตคติแบบนี้นิยมใช้กันมาก เพราะ สร้างได้ง่ายกว่าแบบของเธอร์สโตน และ ในระยะหลังๆ ก็มีการดัดแปลงไปบ้าง เช่น ตัดคำตอบที่เป็นกลาง (ยังไม่ได้ตัดสินใจ) ออกไป ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ตอบไม่แน่ใจในการประเมินของตน หรือผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริง มักจะเลือกคำตอบนี้ และในบางครั้งก็มีการเพิ่มช่วงคำตอบเป็น 6-7 หรือ 8-9 ช่วง แล้วแต่จุดประสงค์ของการวัด

3. มาตรจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกู๊ดซัคซี และ แทนเนนเบิร์ก (Osgood, Suci and Tannenbaum) เสนอการวัดเจตคติโดยให้ผู้ตอบประเมินคุณสมบัติที่อาจจะมีได้ในทางตรงกันข้ามกัน เช่น ดี - เลว อ่อนแอ - เข้มแข็ง เกียจคร้าน - ขยัน สุภาพ - หยาบคาย ฯลฯ ของบุคคล

4. มาตรวัดระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale)

การวัดเจตคติต่อผู้คน โดยจัดให้มีข้อความแสดงถึงความสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่จะมีต่อผู้เป็นที่หมายของเจตคติ 7 ข้อความ แต่ละข้อความจะบ่งบอกความสัมพันธ์ทางสังคมในระดับต่างๆ กัน ตั้งแต่ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมาก ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิมิตไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิเสธ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มคนที่เป็นที่หมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้นำเยื่อนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรานี้เสนอโดยโบการ์ตัส (Bogardus)

5. การจัดให้มีข้อความชุดหนึ่ง ซึ่งแต่ละข้อความจะแสดงเจตคติในทิศทางเดียวกัน แต่มีความเข้มข้น หรือปริมาณของความรู้สึกแตกต่างกัน ข้อความชุดนี้จะจัดเรียงลำดับความเข้มข้นของเจตคติที่มีอยู่ในแต่ละข้อความไว้ แล้วให้ผู้เลือกตอบด้วยข้อความใดข้อความหนึ่ง โดยถือว่าคำตอบหรือ ข้อความที่ผู้ตอบเลือกจะเป็นการยืนยันคำตอบ หรือข้อความที่แสดงความเข้มต่างๆ กัน ตั้งแต่มากไปหาน้อย ถ้าผู้ตอบเลือกตอบว่าเป็นเพื่อนสนิท ก็จะสรุปว่า ผู้ตอบยืนยันไปจนถึงการยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมงาน และยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศด้วย ปัจจุบันมาตรวัดแบบนี้ไม่ได้รับความนิยม เพราะพบมีสภาพความเป็นจริงที่ขัดกับหลักการของมาตรวัดนี้ คือ พบว่าที่เรายอมรับคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทนั้น ไม่ได้หมายความว่าเราจะยอมรับเขาเป็นเพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงานด้วยเสมอไป

โยธิน ศันสนยุทธ (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะไม่มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

การประเมิน มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Evaluation ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินยังพบว่า การประเมินมีคำที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ในความหมายเดียวกัน ได้แก่ การประเมินผล การวัดผล การตรวจสอบ การรายงานผล การควบคุมดูแล การประมาณและการตัดสินใจ การประเมิน เป็นการวิจัยประยุกต์ที่นำเอาระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ ในความหมายของคำว่า การประเมิน มีผู้ให้ความหมายและนิยาม ไว้ดังนี้

Stufflebeam.(1990 : 159) ได้กล่าวถึงการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

Rossi and Freeman.(1988 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินเป็นแบบแผนในการกำกับควบคุมการดำเนินงานของโครงการ และประมาณค่า หรือ คุณประโยชน์ของโครงการ

สุวิมล ติรการนันท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสารสนเทศ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนินแผนงาน หรือโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันเวลาสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้งเป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผน หรือโครงการที่วางไว้

การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 นี้เป็นไปตามระบบการประเมินผลภาคราชการแบบบูรณาการที่คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 มีมติเห็นควรให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสาร เพื่อให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักที่มีความจำเป็น ทั้งนี้ ให้เริ่มดำเนินงานในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไปและเมื่อดำเนินงานตามระบบประเมินผลดังกล่าวในส่วนราชการแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์การมหาชนต่อไป

ระบบการประเมินผลภาคราชการแบบบูรณาการนี้เป็นการบูรณาการการติดตามและประเมินผลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ สำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ



ส่วนราชการจะทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิติ โดยมิติภายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการใช้บริการ และ กระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ส่วนมิติภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒน่องค์การ

2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

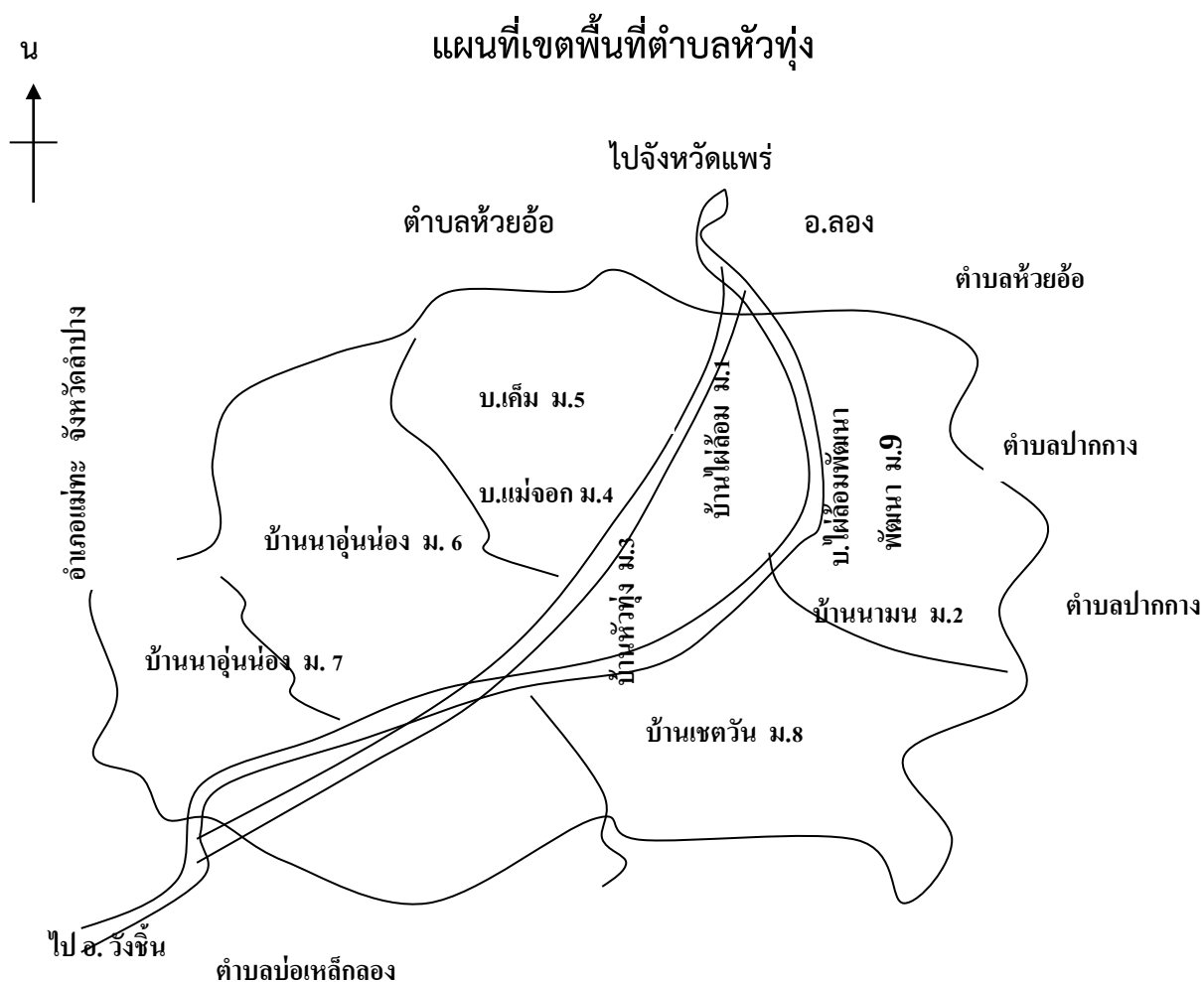
1. ข้อมูลทางกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

ตำบลหัวทุ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอคลอง ห่างจากอำเภอคลองประมาณ 3 กิโลเมตร อยู่ตอนใต้ของจังหวัดแพร่ ห่างจากจังหวัดแพร่ 45 กิโลเมตร มีเนื้อประมาณ 64.14 ตารางกิโลเมตร หรือ 40,084.5 ไร่

มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลหัวเสือ	อำเภอแม่ทะ	จังหวัดลำปาง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลปากกาง	อำเภอคลอง	จังหวัดแพร่
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยอ้อ	อำเภอคลอง	จังหวัดแพร่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ่อเหล็กทอง	อำเภอคลอง	จังหวัดแพร่



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบและที่เนินเขาลาดต่ำ ด้านทิศใต้เป็นพื้นที่นาและเป็นพื้นที่น่านอกกระบับ ชลประทานอาศัยน้ำฝนเพียงอย่างเดียว ด้านทิศตะวันตกพื้นที่เป็นภูเขา พื้นที่ป่าไม้ เป็นที่เนินเขาที่มีความลาดชัน เป็นป่าโปร่ง ป่าเบญจพรรณและป่าชุมชน

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศแบ่งออกได้ 3 ฤดูกาล

1. ฤดูร้อน ระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม
2. ฤดูฝน ระหว่างเดือน มิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม
3. ฤดูหนาว ระหว่างเดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์

พื้นที่ตำบลหัวทุ่งในฤดูร้อนมีอุณหภูมิประมาณระดับ 32 – 42 องศาเซลเซียส ฤดูหนาวต่ำสุดประมาณ

12 องศาเซลเซียส และ อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีประมาณ 25 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดิน สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินร่วน ซึ่งเหมาะสำหรับการทำเกษตรกรรมปลูกพืชไร่ และที่อยู่อาศัยและสวนพื้นที่ภูเขา มีป่าไม้ เป็นที่ลาดชันสูงไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ปลูกพืชเศรษฐกิจเป็นป่าเพื่อรักษาแหล่งน้ำลำธาร

1.5 ลักษณะของน้ำ

ตำบลหัวทุ่งมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่

- ลำห้วยแม่จอกไหลผ่าน หมู่ที่ 3,4,8 เป็นลำห้วยไหลลงสู่อ่างเก็บน้ำแม่จอก ไม่มีน้ำตลอดปี ใช้ประโยชน์ในฤดูฝนในฤดูแล้ง มีน้ำไม่เพียงพอในการเพาะปลูก
- ลำห้วยแม่ป่ง ไหลผ่าน หมู่ที่ 1,5,9 เป็นลำห้วยไหลลงสู่อ่างเก็บน้ำห้วยคอแลน มีน้ำตลอดปีแต่ฤดูแล้งน้ำในอ่างมีน้อยไม่เพียงพอในการเพาะปลูก
- ลำห้วยนาหมี่, ลำห้วยเหมืองกาง , และลำห้วยปูน เป็นลำห้วยเล็กไหลผ่าน หมู่ที่ 2 ใช้น้ำในฤดูฝนและฤดูแล้งได้เล็กน้อยเนื่องจากลำห้วยตื้นเขิน
- ลำห้วยแม่แหลง ลำห้วยนายม ลำห้วยแม่ลองและห้วยตาปู เป็นลำห้วยไหลจากภูเขา

ผ่านบ้านนาอ่อนน่อง หมู่ 6,7

ใช้น้ำในฤดูฝนและฤดูแล้งได้เล็กน้อยเนื่องจากลำห้วยตื้นเขิน

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ฝาย 26 แห่ง บ่อน้ำตื้น 207 แห่ง บ่อโยก 24 แห่ง

สระน้ำ 32 แห่ง อ่างเก็บน้ำ 4 แห่ง ประปาหมู่บ้าน 13 แห่ง

ประปาภูเขา 7 แห่ง ถังเก็บน้ำฝน 30 แห่ง เหมือง/ฝาย 11 แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้/ป่าไม้

มีพื้นที่ป่าไม้เบญจพรรณ ป่าโปร่ง ป่าชุมชนและอื่นๆ แต่มักประสบปัญหาในการปลูกชำ บุกรุกแผ้วถางพื้นที่ ป่าไม้เพื่อทำการเกษตรกรรม มีโครงการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ และปลูกต้นไม้เพื่อปรับสภาพสิ่งแวดล้อมตามถนนและอ่างเก็บน้ำ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

ตำบลหัวทุ่งได้รับการยกฐานะจาก สภาตำบลหัวทุ่ง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ตามประกาศ

กระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และต่อมาปี พ.ศ. 2552

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตามประกาศ คณะกรรมการพนักงานส่วน

ตำบลจังหวัดแพร่ (ก.อบต.จังหวัดแพร่) ในการประชุมครั้งที่ 1/2552 เมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2552

2.1 เขตการปกครอง /การเลือกตั้ง ตำบลหัวทุ่งแบ่งเขตการปกครองเป็น 9 หมู่บ้าน (ณ เดือนมิถุนายน 2562) ดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน
1	บ้านไผ่ล้อม	267	6	บ้านนาอู่หนอง	197
2	บ้านนามน	308	7	บ้านนาอู่หนอง	159
3	บ้านหัวทุ่ง	162	8	บ้านเซตวัน	211
4	บ้านแม่จอก	187	9	บ้านไผ่ล้อม พัฒนา	230
5	บ้านเค็ม	192			
				รวม	1,913

2.2 ประชากร (ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562)

หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม	หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
1	352	376	728	6	279	297	576
2	411	432	843	7	203	226	429
3	247	274	521	8	291	310	601
4	336	334	670	9	338	341	679
5	348	320	668				
รวมประชากรทั้งสิ้น					2,805	2,910	5,715

3. สภาพทางเศรษฐกิจ

3.1 อาชีพ

- อาชีพหลักทางการเกษตร ได้แก่ ทำนา ทำไร่ ทำสวนส้ม และเลี้ยงสัตว์
- อาชีพรองลงมา ได้แก่ รับจ้าง ค้าขาย ก่อสร้าง ทอผ้า รับราชการ

3.2 พื้นที่การเกษตร มีรายละเอียดดังนี้

- พื้นที่ทำนา จำนวน 4,135 ไร่
- พื้นที่ทำไร่ จำนวน 4,323 ไร่

3.3 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- | | | | | | |
|----------------------------------|----|------|---------------------|---|------|
| - อู่ซ่อมรถ | 3 | แห่ง | - ตลาด/ร้านค้าชุมชน | 3 | แห่ง |
| - ปั้มน้ำมันและก๊าซ | 1 | แห่ง | - โรงงานอิฐบล็อก | 3 | แห่ง |
| - ร้านขายของชำ | 37 | แห่ง | - โรงผสมซีเมนต์ | 1 | แห่ง |
| - ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้าตีนจก | 5 | แห่ง | - โรงสี | 7 | แห่ง |
| - ร้านบริการเสริมสวย | 1 | แห่ง | - โรงสุรากลั่น | 2 | แห่ง |
| - ร้านบริการล้างอัดฉีด | 1 | แห่ง | - โรงทำอิฐมอดู | 2 | แห่ง |
| - ร้านรับซ่อมยางยนต์ | 10 | แห่ง | - โรงผลิตตะเกียบ | 4 | แห่ง |
| - โรงงานย้อมสีผ้าฝ้ายจากธรรมชาติ | 1 | แห่ง | - โรงเลี้ยงสุกรขุน | 3 | แห่ง |

4.สภาพทางสังคม

4.1การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบล 1 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาส 2 แห่ง
- โรงเรียนจัดการศึกษาปริยัติธรรมแผนกมัธยม 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 9 แห่ง

4.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด 5 แห่ง
- โบสถ์ คริสต์ศาสนา 1 แห่ง

4.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซนต์

4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- จุดตั้งเครื่องดับเพลิง 26 แห่ง
- ป้อมตำรวจ / ตู้แดงสายตรวจตำรวจ 1 แห่ง
- สมาชิกตำรวจบ้าน 200 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.อบต.หัวทุ่ง) 122 คน

4.5 ปัญหาสังคมและความยากจน

1. ปัญหาหนี้สินภาคประชาชน
2. ปัญหาแหล่งน้ำและที่ดินทำกิน
3. ปัญหาคนว่างงานและไม่มีอาชีพ
4. ปัญหาแหล่งมั่วสุมการพนัน
5. ปัญหาการทะเลาะวิวาทของเยาวชน
6. ปัญหายาเสพติด/โรคเอดส์

5. การบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

- การคมนาคม และขนส่งระหว่างตำบล ใช้เส้นทางถนนในการเดินทางและขนส่งทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1032 สายอำเภอคลองผ่านตำบลห้วยอ้อ ตำบลบ้านปิน ตำบลตำผามอก เข้าสู่เขตอำเภอเมืองจังหวัดแพร่และถนนสายอำเภอคลองไป อำเภอวังชิ้นผ่านหมู่บ้านและถนนเลียบหมู่บ้านตำบลบ่อเหล็กทองไปอำเภอวังชิ้นในส่วนของกรให้บริการมีรถสองแถวให้บริการรับจ้าง

- การคมนาคมและขนส่งระหว่างหมู่บ้านในตำบล ถนน ร.พ.ช. 2 สาย ถนน พร.31 บ้านหัวทุ่ง บ้านเค็ม ถนนพร. 31 บ้านเซตวัน บ้านวังเคียน และถนนลาดยางของกรมโยธาธิการ 1 สาย บ้านไผ่ล้อมบ้านเค็ม ซึ่งมีรถสองแถวให้บริการรับจ้างประชาชนในหมู่บ้านต่างๆ

5.2 การโทรคมนาคม

- สถานีทวนสัญญาณ sel site สำหรับมือถือ 1 แห่ง
- บริการสายเคเบิลโทรศัพท์บ้าน รหัส 054-581 054-583 054-545 จำนวน 214

หมายเลข

5.3 การไฟฟ้า

- หมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงทั้งหมด 9 หมู่บ้าน
- ประชาชนที่ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 5,715 คน ,มีผู้ใช้ไฟฟ้า 100 เปอร์เซ็นต์

6. ข้อมูลอื่น

6.1 ที่ดินสาธารณะประโยชน์ ป่าชุมชน มีทุกหมู่บ้าน ปัญหาถูกราษฎรบุกรุกเป็นที่ทำกิน ทำลายป่า ประมาณ 2,000 ไร่

6.2 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน	2 รุ่น	378	คน
- ผสส. / อสม.		133	คน
- กลุ่มสตรีแม่บ้าน	9 กลุ่ม	1,300	คน
- อาสาพัฒนาชุมชน	10 รุ่น	18	คน
- กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	3 กลุ่ม	240	คน
- อาสาสมัครประชาสัมพันธ์หมู่บ้าน	1 รุ่น	18	คน
- กลุ่มเยาวชนหนุ่มสาว	9 กลุ่ม	660	คน

7. ศักยภาพในตำบล

7.1 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

7.1.1 จำนวนบุคลากรทั้งหมด	36	คน
- ปลัด อบต.	1	คน
- รองปลัด อบต.	1	คน
- สำนักปลัด	12	คน
- กองคลัง	8	คน
- กองช่าง	5	คน
- กองการศึกษา	9	คน

7.1.2 ระดับการศึกษาของบุคลากร

- ระดับปริญญาโท	9	คน
- ระดับปริญญาตรี	8	คน
- ระดับอาชีวศึกษา	12	คน
- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	2	คน

7.2 ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

7.2.1 การรวมกลุ่มของประชาชน

จำนวนกลุ่มทั้งหมด	21	กลุ่ม
แยกเป็นประเภทดังนี้		
- กลุ่มอาชีพ	9	กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์	3	กลุ่ม
- กลุ่มอื่น ๆ	9	กลุ่ม

7.2.2 จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

- การจัดเก็บภาษีรายได้ต่าง ๆ ตามเป้าหมายที่วางไว้
- จัดกิจกรรมหารายได้ เช่น การจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล
- พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เช่น วัดไผ่ล้อม วัดเซตวัน อ่างเก็บน้ำห้วยคอแลน บ้านศิลปินแห่งชาติ สาขาทัศนศิลป์ (นางประนอม ทาแปง) ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวตามวิถีชาวบ้านและ

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ศูนย์เรียนรู้ผ้าตีนจกตำบลหัวทุ่ง ศูนย์เรียนรู้กลุ่มปลูกพุดตานมสด ฯลฯ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ยุวดี ใจซื่อตรง. (2551 : 58) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการส่วนอีก 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน รูปแบบการให้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทานไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานทุกตัวแปรแตกต่างกัน ข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินและบัญชีว่าควรขยายพื้นที่เก็บเอกสารและแยกให้เป็นสัดส่วนรวมทั้งที่นั่งพักของผู้มาติดต่องานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำรวมทั้งแผ่นพับชี้แจงขั้นตอนการติดต่องานและจัดป้ายประกาศต่างๆให้ชัดเจน

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2541:136) ได้ศึกษา การให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ศึกษาถึงการให้บริการของสำนักงาน พบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1- 2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้าเสียภาษีบำรุงท้องที่ ขอน้ำอุปโภคบริโภค และ ขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ (ถังขยะ)
2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/สนใจ และ ด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่างๆ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ สถานภาพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ มีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

บรรดิษฐ์ เรืองศรี. (2550 : 65) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่แตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การดำรงตำแหน่งทางสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่มีความถี่การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ มากกว่าประชาชนกลุ่มอื่นๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นเหตุผลให้บุคคลมีความเชื่อถือ และ แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป จึงมีผลให้มีความพึงพอใจต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันออกไปด้วย

จากงานวิจัยที่น่าเสนอข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก ๆ ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งอำเภอลอง จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์
3. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. การสร้างเครื่องมือ
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปและรายงานผลการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 – ก.ย.2565) ใน 4 โครงการ ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 200 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 133 ครั้วเรือน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัย ทางน้ำ มีผู้เข้ารับบริการ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 40 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 36 ราย ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 2,667 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 348 ราย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 1,913 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 331 ครั้วเรือน

กลุ่มตัวอย่าง

27

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 331 ครั้วเรือน

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยทุ่งอำเภอทอง จังหวัดแพร่ ในได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลห้วยทุ่ง

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ
3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม

ของข้อคำถาม

4. นำกลับมาแก้ไข
5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้ทำการประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามของทีมงานในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.4.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS / FW. V.11 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจมาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.5.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 หาค่าร้อยละ(Percentage) ดังนี้

$$\text{สูตรหาค่าร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้รับทั้งหมด}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times 100$$

3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ดังนี้

1. กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ

พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 5
พึงพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 4
เฉย ๆ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 3
ไม่พึงพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 2
ไม่พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

2. คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

$$\text{คะแนนรวม} = \left(\frac{\sum S}{Q} \right) * (100/5)$$

$$\begin{aligned} \text{โดย } S &= \text{ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น} \\ Q &= \text{จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น} \end{aligned}$$

$$\text{และ } S = \frac{(Q1 \times 5) + (Q2 \times 4) + (Q3 \times 3) + (Q4 \times 2) + (Q5 \times 1)}{N}$$

$$\begin{aligned} \text{โดย } Q1 &= \text{จำนวนผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ} \\ Q2 &= \text{จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในแต่ละข้อ} \\ Q3 &= \text{จำนวนผู้ตอบเฉย ๆ ในแต่ละข้อ} \\ Q4 &= \text{จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจในแต่ละข้อ} \\ Q5 &= \text{จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ} \\ N &= Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5 \end{aligned}$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 2564 - ก.ย. 2565) ได้ศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงานจะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 200 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 133 ครั้วเรือน
2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 40 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 36 ราย
3. งานด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 2,667 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 348 ราย
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,913 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 331 ครั้วเรือน

ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้ง 4 งาน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 331 ครั้วเรือน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

- 4.1 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง แยกตามงานที่ให้บริการ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง แยกตามงานที่ให้บริการ

4.1.1 งานการให้บริการด้านพัฒนาสังคม การให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	67	50.4
หญิง	66	49.6
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	23	17.3
สมรส	107	80.5
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	3	2.3
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ
แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	1	0.8
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	7	5.3
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	60	45.1
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	36	27.1
อายุ 61 ปีขึ้นไป	29	21.8
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ
แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	75	56.4
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	40	30.1
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	15	11.3
ปริญญาตรี	3	2.3
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ
แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	52	39.1
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	13	9.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	18	13.5
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	12	9.0
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	1	0.8
แม่บ้าน พ่อบ้าน	32	24.1
นักเรียน นักศึกษา	5	3.8
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.56 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำ
ตามพระราชดำริ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 133	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	92 (69.2)	25 (18.8)	16 (12.0)	-	-	91.4
2. เอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนมีรายละเอียดโครงการฯ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	80 (60.2)	26 (19.5)	27 (20.3)	-	-	88.0
3. ระยะเวลาในการดำเนินงานตามโครงการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	67 (50.4)	50 (37.6)	16 (12.0)	-	-	87.6
4. ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมชาติเรียงตามลำดับก่อนหลัง	83 (62.4)	32 (24.1)	18 (13.5)	-	-	89.8
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัยปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	87 (65.4)	23 (17.3)	23 (17.3)	-	-	89.6
รวม	61.5	23.5	15.0	-	-	89.3

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมาคือ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมชาติเรียงตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 89.8 อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัยปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.6 เอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนมีรายละเอียดโครงการฯ ที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 88

และระยะเวลาในการดำเนินงานตามโครงการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ
ของท่านเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 87.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำ
ตามพระราชดำริ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N =133	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีการสำรวจข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่	81 (60.9)	34 (25.6)	18 (13.5)	-	-	89.4
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	95 (71.4)	10 (7.5)	28 (21.1)	-	-	90.0
3. มีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของการ ดำเนินงาน	93 (69.9)	27 (20.3)	13 (9.8)	-	-	92.0
4. มีการตรวจติดตามงานหลังเสร็จสิ้นโครงการ	87 (65.4)	35 (26.3)	11 (8.3)	-	-	91.4
5. มีกระบวนการขั้นตอนในการควบคุมงานตาม โครงการฯ	83 (62.4)	30 (22.6)	20 (15.0)	-	-	89.4
รวม	66.0	20.5	13.5	-	-	90.4

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการ
จัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแจ้งระยะเวลาและ
รายละเอียดของการดำเนินงาน มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ
มีการตรวจติดตามงานหลังเสร็จสิ้นโครงการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ
ให้บริการเช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.0 มีการสำรวจ
ข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ และมีกระบวนการขั้นตอนในการควบคุมงานตามโครงการฯ มีความ
พึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำ
ตามพระราชดำริ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 133	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัย ไมตรีที่ดี	94 (70.7)	16 (12.0)	23 (17.3)	-	-	90.6
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	104 (78.2)	15 (11.3)	14 (10.5)	-	-	93.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง	77 (57.9)	34 (25.6)	22 (16.5)	-	-	88.2
4. พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ต่องานในหน้าที่	89 (66.9)	18 (13.5)	26 (19.5)	-	-	89.4
5. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร	73 (54.9)	46 (34.6)	14 (10.5)	-	-	88.8
รวม	65.7	19.4	14.9	-	-	90.1

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี คิดเป็นร้อยละ 90.6 พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 89.4 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 88.8 และการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 88.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำ
ตามพระราชดำริ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 133	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ฝายชะลอน้ำถูกใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า	90 (67.7)	26 (19.5)	17 (12.8)	-	-	91.0
2. มีระบบการส่งน้ำให้กับพื้นที่ที่ใช้ในการอุปโภค บริโภคอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	92 (69.2)	13 (9.8)	28 (21.1)	-	-	89.6
3. มีการบริหารจัดการน้ำที่ชัดเจนตามช่วงฤดูกาล และในช่วงที่เกิดภัยพิบัติต่าง ๆ	89 (66.9)	25 (18.8)	19 (14.3)	-	-	90.6
4. มีการดูแล ซ่อมบำรุงรักษาฝายชะลอน้ำให้ สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	93 (69.9)	18 (13.5)	22 (16.5)	-	-	90.6
5. ในภาพรวมประชาชนผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการ อนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำ ตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวทุ่ง	84 (63.2)	37 (27.8)	12 (9.0)	-	-	90.6
รวม	67.4	17.9	14.7	-	-	90.5

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ฝายชะลอน้ำถูกใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ มีการบริหารจัดการน้ำที่ชัดเจนตามช่วงฤดูกาลและในช่วงที่เกิดภัยพิบัติต่าง ๆ มีการดูแล ซ่อมบำรุงรักษาฝายชะลอน้ำให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และในภาพรวมประชาชนผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.6 และมีระบบการส่งน้ำให้กับพื้นที่ที่ใช้ในการอุปโภคบริโภคอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 89.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ
ในภาพรวม

รายการ N = 52	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	61.5	23.5	15.0	-	-	89.3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	66.0	20.5	13.5	-	-	90.4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65.7	19.4	14.9	-	-	90.1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67.4	17.9	14.7	-	-	90.5
รวม	65.2	20.3	14.5	-	-	90.1

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ในภาพรวม
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 90.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.3 ตามลำดับ

4.1.2 งานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ ความปลอดภัยทางน้ำ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	23	63.9
หญิง	13	36.1
รวม	36	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	36	100.0
รวม	36	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

การางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	36	100.0
รวม	36	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	36	100.0
รวม	36	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่า
มัธยมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	36	100.0
รวม	36	100.0

378

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา จำนวน 36
คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 36	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	23 (63.9)	7 (19.4)	6 (16.7)	-	-	89.4
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	24 (66.7)	7 (19.4)	5 (13.9)	-	-	90.6
3. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	22 (61.1)	11 (30.6)	3 (8.3)	-	-	90.6
4. เปิดโอกาสให้นักเรียน ได้เข้าร่วมโครงการฯ ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	23 (63.9)	4 (11.1)	9 (25.0)	-	-	87.8
5. กระบวนการในการถ่ายทอดความรู้มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	23 (63.9)	5 (13.9)	8 (22.2)	-	-	88.4
รวม	63.9	18.9	17.2	-	-	89.4

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการมีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และระยะเวลาในการดำเนินโครงการให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.4 กระบวนการในการถ่ายทอดความรู้มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.4 และเปิดโอกาสให้นักเรียน ได้เข้าร่วมโครงการฯ ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 36	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	24 (66.7)	9 (25.0)	3 (8.3)	-	-	91.6
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่งและสถานศึกษาได้หลากหลาย ช่องทาง ในการดำเนินโครงการฯ	26 (72.2)	8 (22.2)	2 (5.6)	-	-	93.4
3. ช่องทางในการให้บริการมีความสะดวกและ ง่ายต่อการใช้บริการ	24 (66.7)	8 (22.2)	4 (11.1)	-	-	91.2
4. มีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของ การดำเนินงาน	23 (63.9)	7 (19.4)	6 (16.7)	-	-	89.4
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	19 (52.8)	7 (19.4)	10 (27.8)	-	-	85.0
รวม	64.5	21.6	13.9	-	-	90.1

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ด้านช่องทางการให้บริการ
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสาร
ระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งและสถานศึกษาได้หลากหลายช่องทาง ในการดำเนิน
โครงการฯ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.4 รองลงมาคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น
ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 91.6 ช่องทาง
ในการให้บริการมีความสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 มีการแจ้งระยะเวลาและ
รายละเอียดของการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 89.4 และข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและ
มีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 85.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 36	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ที่ดี	22 (61.1)	11 (30.6)	3 (8.3)	-	-	90.6
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการดำเนิน กิจกรรม/โครงการ	25 (69.4)	8 (22.2)	3 (8.3)	-	-	92.2
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	20 (55.6)	9 (25.0)	7 (19.4)	-	-	87.2
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	25 (69.4)	7 (19.4)	4 (11.1)	-	-	91.6
5. เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการมีจำนวนเพียงพอ	23 (63.9)	10 (27.8)	3 (8.3)	-	-	91.2
รวม	63.9	25.0	11.1	-	-	90.6

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการดำเนินกิจกรรม/โครงการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการ มีจำนวนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 91.2 พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี คิดเป็นร้อยละ 90.6 และการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 36	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการดำเนินชีวิต	25 (69.4)	9 (25.0)	2 (5.6)	-	-	92.8
2. วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงานโครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ มีความเพียงพอในการให้บริการ	23 (63.9)	11 (30.6)	2 (5.6)	-	-	91.6
3. ความเพียงพอ ความสะอาดเรียบร้อย และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ	23 (63.9)	9 (25.0)	4 (11.1)	-	-	90.6
4. สถานที่สะดวกแก่การเข้าร่วมโครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ	23 (63.9)	9 (25.0)	4 (11.1)	-	-	90.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง	22 (61.1)	11 (30.6)	3 (8.3)	-	-	90.6
รวม	64.4	27.2	8.3	-	-	91.2

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.2 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการดำเนินชีวิต มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงานโครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ มีความเพียงพอในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 ความเพียงพอ ความสะอาดเรียบร้อย และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ สถานที่สะดวกแก่การเข้าร่วมโครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ และในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ในภาพรวม

รายการ N = 36	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	63.9	18.9	17.2	-	-	89.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	64.5	21.6	13.9	-	-	90.1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63.9	25.0	11.1	-	-	90.6
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64.4	27.2	8.3	-	-	91.2
รวม	64.2	23.2	12.6	-	-	90.3

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็น
ร้อยละ 90.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็น
อันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.6
ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น
ร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

4.1.3 งานการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	151	43.4
หญิง	197	56.6
รวม	348	100.0

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	58	16.7
สมรส	260	74.7
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	30	8.6
รวม	348	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านเศรษฐกิจ
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	52	14.9
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	12	3.4
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	120	34.5
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	76	21.8
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	88	25.3
รวม	348	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี 50 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุ ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และอายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านเศรษฐกิจ
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	271	77.9
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	33	9.5
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	41	11.8
ปริญญาตรี	3	0.9
รวม	348	100.0

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านเศรษฐกิจ
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	162	46.6
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	15	4.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	66	19.0
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	33	9.5
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	32	9.2
แม่บ้าน พ่อบ้าน	40	11.5
รวม	348	100.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 9.2 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการ ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 348	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	256 (73.6)	47 (13.5)	45 (12.9)	-	-	92.2
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	217 (62.4)	38 (10.9)	93 (26.7)	-	-	87.2
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	249 (71.6)	42 (12.1)	55 (15.8)	2 (0.8)	-	91.0
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการ มีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง	243 (69.8)	30 (8.6)	73 (21.0)	2 (0.8)	-	89.6
5. วิธีการชำระภาษี	223 (64.1)	66 (19.0)	59 (17.0)	-	-	89.4
รวม	68.3	12.8	18.7	0.3	-	89.9

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 91.0 ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 89.6 วิธีการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 89.4 และเอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการมีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 348	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	253 (72.7)	53 (15.2)	42 (12.1)	-	-	92.2
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	230 (66.1)	74 (21.3)	44 (12.6)	-	-	90.6
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	262 (75.3)	44 (12.6)	41 (11.8)	1 (0.3)	-	92.6
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการ รับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีการ ประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	217 (62.4)	85 (24.4)	46 (13.2)	-	-	89.8
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	226 (64.9)	77 (22.1)	45 (12.9)	-	-	90.4
รวม	68.3	19.1	12.5	0.1	-	91.1

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 92.2 มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 90.6 ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 90.4 และมีเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 89.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ ด้านเศรษฐกิจ
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 348	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความ เหมาะสมกับลักษณะของการปฏิบัติงาน	211 (60.6)	69 (19.8)	68 (19.5)	-	-	88.2
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	215 (61.8)	63 (18.1)	70 (20.1)	-	-	88.4
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	248 (71.3)	40 (11.5)	60 (17.2)	-	-	90.8
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	258 (74.1)	66 (19.0)	23 (6.6)	1 (0.3)	-	93.4
5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ	220 (63.2)	76 (21.8)	52 (14.9)	-	-	89.6
รวม	66.2	18.0	15.7	0.1	-	90.1

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.4 รองลงมาคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 89.6 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.4 และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความเหมาะสมกับลักษณะของการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 88.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 348	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี	214 (61.5)	46 (13.2)	88 (25.3)	-	-	87.2
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	241 (69.3)	49 (14.1)	58 (16.7)	-	-	90.6
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	207 (59.5)	68 (19.5)	73 (21.0)	-	-	87.8
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทาง ไปรับบริการ	265 (76.1)	41 (11.8)	42 (12.1)	-	-	92.8
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวทุ่ง	278 (79.9)	39 (11.2)	29 (8.3)	2 (0.6)	-	94.0
รวม	69.3	14.0	16.7	0.1	-	90.5

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.8 อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.6 ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลงห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.8 และระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการด้านเศรษฐกิจ
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม

รายการ N = 348	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	68.3	12.8	18.7	0.3	-	89.9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	68.3	19.1	12.5	0.1	-	91.1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66.2	18.0	15.7	0.1	-	90.1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69.3	14.0	16.7	0.1	-	90.5
รวม	68.0	16.0	15.9	0.2	-	90.4

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.1 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.9 ตามลำดับ

4.1.4 งานการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะ
ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	182	55.0
หญิง	149	45.0
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้าง
 พื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	58	17.5
สมรส	235	71.0
หย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่	38	11.5
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ โสด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และหย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	77	23.3
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	29	8.8
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	124	37.5
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	23	6.9
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	78	23.6
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	118	35.6
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	87	26.3
อนุปริญญา	119	36.0
ปริญญาตรี	4	1.2
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.9
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความ
ต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่งแยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	99	29.9
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	13	3.9
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	18.4
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	55	16.6
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	54	16.3
แม่บ้าน พ่อบ้าน	49	14.8
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 331	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	240 (72.5)	48 (14.5)	36 (10.9)	7 (2.1)	-	91.4
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	238 (71.9)	31 (9.4)	52 (15.7)	10 (3.0)	-	90.0
3. ระยะเวลาในการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	247 (74.6)	30 (9.1)	45 (13.6)	9 (2.7)	-	91.2
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	222 (67.1)	62 (18.7)	44 (13.3)	3 (0.9)	-	90.4
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	206 (62.2)	68 (20.5)	54 (16.3)	3 (0.9)	-	88.8
รวม	69.7	14.4	14.0	1.9	-	90.4

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 91.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 90.4 เอกสาร / ป้ายแนะนำ

ขั้นตอนการรับบริการมีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.0 และอุปกรณ์ และเครื่องมือ ที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	203 (61.3)	58 (17.5)	68 (20.5)	2 (0.6)	-	88.0
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	202 (61.0)	64 (16.3)	64 (19.3)	1 (0.3)	-	88.2
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	204 (61.6)	48 (14.5)	77 (23.3)	2 (0.6)	-	87.4
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและมีการติดต่อ ประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว	203 (61.3)	53 (16.0)	73 (22.1)	2 (0.6)	-	87.6
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	207 (62.5)	54 (16.3)	67 (20.2)	3 (0.9)	-	88.0
รวม	61.5	16.1	21.1	0.6	-	87.8

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.2 รองลงมาคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 88.0 มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 87.6 และช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 331	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	241 (72.8)	33 (10.0)	56 (16.9)	1 (0.3)	-	91.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	243 (73.4)	31 (9.4)	57 (17.2)	-	-	91.2
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	240 (72.5)	29 (8.8)	61 (18.4)	1 (0.3)	-	90.6
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	246 (74.3)	30 (9.1)	52 (15.7)	3 (0.9)	-	91.4
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	227 (68.6)	33 (10.0)	69 (20.8)	2 (0.6)	-	89.4
รวม	72.3	9.5	17.8	0.4	-	90.7

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 90.6 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ระบบโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ	218 (65.9)	46 (13.9)	62 (18.7)	5 (1.5)	-	88.8
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	218 (65.9)	53 (16.0)	59 (17.8)	1 (0.3)	-	89.4
3. มีการให้บริการอำนวยความสะดวก และมีการปรับปรุงซ่อมแซมตามช่วงระยะเวลา และตามที่ร้องขอ	218 (65.9)	56 (16.9)	56 (16.9)	1 (0.3)	-	89.6
4. ความสะดวกในการเดินทางขอรับบริการ	180 (54.4)	82 (24.8)	68 (20.5)	1 (0.3)	-	86.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง	204 (61.6)	90 (27.2)	36 (10.9)	1 (0.3)	-	90.0
รวม	62.7	20.0	17.0	0.5	-	88.9

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาคือ มีการให้บริการอำนวยความสะดวก และมีการปรับปรุงซ่อมแซมตามช่วงระยะเวลา และตามที่ร้องขอ คิดเป็นร้อยละ 89.6 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 89.4 ระบบโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 88.8 และความสะดวกในการเดินทางขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 86.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความ
ต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม

รายการ N = 331	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	69.7	14.4	14.0	1.9	-	90.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	61.5	16.1	21.1	0.6	-	87.8
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72.3	9.5	17.8	0.4	-	90.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	62.7	20.0	17.0	0.5	-	88.9
รวม	66.6	15.0	17.5	0.9	-	89.5

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.7 รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. งานการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ (N=133)	65.2	20.3	14.5	-	-	90.1
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ (N=36)	64.2	23.2	12.6	-	-	90.3
3. งานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (N=348)	68.0	16.0	15.9	0.2	-	90.4
4. งานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง (N=331)	66.6	15.0	17.5	0.9	-	89.5
รวม	66.0	18.6	15.1	0.3	-	90.1

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.4 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ คิดเป็นร้อยละ 90.3 งานการให้

บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำ
ตามพระราชดำริ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และงานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจ
ในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง
คิดเป็นร้อยละ 89.5 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 - ก.ย.2565) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
3. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่
4. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่

5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

6. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการ บริการให้มีประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 - ก.ย.2565) ใน 4 กลุ่มงานคือ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 200 ครั้งเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 133 ครั้งเรือน ด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 40 ราย กลุ่ม ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 36 ราย ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 2,667 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 348 ราย ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการ ของประชาชนตำบลหัวทุ่ง มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 1,931 ครั้งเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 331 ครั้งเรือน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง ซึ่งผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1
2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัย ทางน้ำ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.3
3. ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 90.4
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้าง พื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.5

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.1

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำ ลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ครอบคลุมพื้นที่ ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวทุ่ง มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรม ตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ทำให้ประชาชน ในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบข่าวสารการดำเนินงานและร่วมโครงการอย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของการดำเนินงาน ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีช่องทางการแจ้งระยะเวลาและ รายละเอียดของการดำเนินงาน เช่น ติดป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำ ชุมชน ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบรายละเอียดของการดำเนินงานตามโครงการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการกับประชาชนในเขต พื้นที่บริการด้วยความเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ฝายชะลอน้ำถูกใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า ทั้งนี้ถือได้ว่า การดำเนินงานตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟู แหล่งต้นน้ำลำธารสร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้ใช้ประโยชน์จากการ สร้างฝายชะลอน้ำอย่างคุ้มค่า ทั้งในด้านอุปโภค บริโภค

5.2.2 งานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ ความปลอดภัยทางน้ำ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการมีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และ ระยะเวลาในการดำเนินโครงการให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ มีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของท่าน ทั้งนี้ถือได้ว่า งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวทุ่ง มีกระบวนการขั้นตอนในการจัดทำเอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการเข้ารับบริการที่มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย และระยะเวลาในการดำเนินงานตามโครงการมีความเหมาะสม ทำให้ผู้เข้าร่วม โครงการสามารถเข้าร่วมโครงการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่งและสถานศึกษาได้หลากหลายช่องทางการดำเนินงานโครงการฯ ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างสถานศึกษาที่เข้าร่วมโครงการฯ ได้หลากหลายช่องทาง ทำให้การดำเนินงานตามโครงการฯ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการในการดำเนินงานตามโครงการฯ ด้วยความเอาใจใส่ ดูแลอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการดำเนินชีวิต ทั้งนี้ถือได้ว่า การดำเนินงานตามโครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ ผู้เข้าร่วมโครงการดังกล่าวสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับการอบรมไปใช้ในการดำเนินชีวิต และสามารถปฏิบัติกฎวิธีเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

5.2.3 งานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารให้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้อย่างครอบคลุมและต่อเนื่องทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการเข้ามารับบริการ ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการเกิดความประทับใจ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่เข้ามารับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนเกิดความประทับใจในงานให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจในการ เข้ารับบริการด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่นั่งสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การ เดินทาง และระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษีที่เป็นปัจจุบัน

5.2.4 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะ

ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของ ประชาชนตำบลหัวทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีช่องทาง ในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้หลากหลายช่องทาง เช่น แจ้งผ่านสื่อออนไลน์ แจ้งผ่านผู้นำหมู่บ้าน ประกาศผ่านเสียงตามสาย เป็นต้น ทำให้ประชาชน ในเขตพื้นที่บริการได้รับข่าวสารด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างทั่วถึง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความ เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ สร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทั้งนี้ถือได้ว่า ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่มีระบบการดูแลให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และมีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ งานการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ และงานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การรับฟังปัญหาในขณะปฏิบัติงาน เพราะเป็นการรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง จึงต้องเล็งเห็นปัญหาและความต้องการประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ และควรกำหนดระบบ กลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการยกระดับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการให้บริการ และควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแล การบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำ ดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ค้ำครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ค้ำครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มี ตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วน of โครงสร้าง บทบาท

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ 2565 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอคลอง จังหวัดแพร่

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

1) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำลำธาร สร้างฝายชะลอน้ำตามพระราชดำริ

2) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการอบรมให้ความรู้ความปลอดภัยทางน้ำ

3) ด้านเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อความต้องการของประชาชนตำบลหัวทุ่ง

ประเด็นการให้บริการต่างๆ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ

2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ตำบลหัวทุ่ง อำเภอลอง จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทุ่ง ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง สภาวะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

1. หลักความสอดคล้อง
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะดวก

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2546) คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดนกรมการปกครอง
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่
- เจนจิรา ปักษา (2552) ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนํานโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรดิษฐ์ เรืองศรี, & อรไท ครุฑเวช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2533). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร
- ผจงจิต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- พิน ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : หจก.น้ำกั้งการพิมพ์.

- โยธิน ศันสนยุทธ. (2535). จิตวิทยาการทำงานในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ลักษณะวรรณ พงษ์ไม่มี. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- สุวิมล ติรกันนท์. (2549). การใช้งานสถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South - Western.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). The Social Psychology of Organizations. (2nd ed). New York : John Wiley.
- Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial Attitudes and Performance. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Rossi, P.H. & Freeman H.E. (1982). Evaluation: A systematic approach. Beverly Hill, California: Sage.
- Shelly, M. W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.

Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A. J. (1990). *Systematic Evaluation*. Boston: Kluwer – Nijhoff

Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.