บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

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

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Service public administrative) ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (รัฐ) ที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่วนใหญ่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าตอบแทน กิจกรรมเหล่านี้เป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน เช่น ด้านการยุติธรรม การสาธารณสุข การศึกษาของชาติ ด้านสังคม วัฒนธรรม การรักษาความสงบ และความปลอดภัยของสังคม

2. การบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือหน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชนออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ตั้นไทย. 2533: 27) ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบริการ (Service)แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัยเหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่หรือบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิต หรือ ตัวบริการช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ 2547 : 13)

การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาศ หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการ จะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะ ถือว่าไม่มีประสิทธิผลไสยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน นพคุณ ติลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาศ (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็อกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเลื่อมใสใจแจ้ง (2546, หน้า 31 34} ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี 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 และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

Katz, and Kahn (1978 : 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

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 ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น 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 และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา

2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

3) ไม่ผิดนัด

4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจากแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ 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) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร 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 ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

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

2.3) บริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนในแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด 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 หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้

ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจงจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28} แตกต่างกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณวรรณ พวงไม้มิ่ง (2545, หน้า 9} กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

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

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ 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 จะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร 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 หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนอง ความต้องการของบุคคลนั้นได้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิด ความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มารับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

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

1. ความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service)

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอภาค 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 เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาษีอากร รวดเร็วมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 33) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้ว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าเกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการ 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 โดยให้มีทั้งข้อความที่เป็นนิมานอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมานไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลางๆ ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินสินอย่างเป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาแบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่างๆ

กันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าเห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

2. มาตราวัดของลิเคิร์ท (Likert's summated rating scale)

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

มาตรวัดเจตคติแบบนี้นิยมใช้กันมาก เพราะ สร้างได้ง่ายกว่าแบบของเธอร์สโตน และในระยะหลังๆ ก็มีการดัดแปลงไปบ้าง เช่น ตัดคำตอบที่เป็นกลาง (ยังไม่ได้ตัดสินใจ) ออกไป ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ตอบไม่แน่ใจในการประเมินของตน หรือผู้ที่ไม่ต้องการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริงมักจะเลือกคำตอบนี้ และในบางครั้งก็มีการเพิ่มช่วงคำตอบเป็น 6-7 หรือ 8-9 ช่วง แล้วแต่จุดประสงค์ของการวัด

3. มาตรจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกูดซัคซิ และ แทนเนนเบาว์ม (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 ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิมานไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิเสธ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มคนที่เป็นที่หมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้มาเยือนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรานี้เสนอโดย โบการ์ดัส (Bogardus)

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

โยธิน ศันสนยุทธ (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้าน ต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับการบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำ อย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

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

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

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

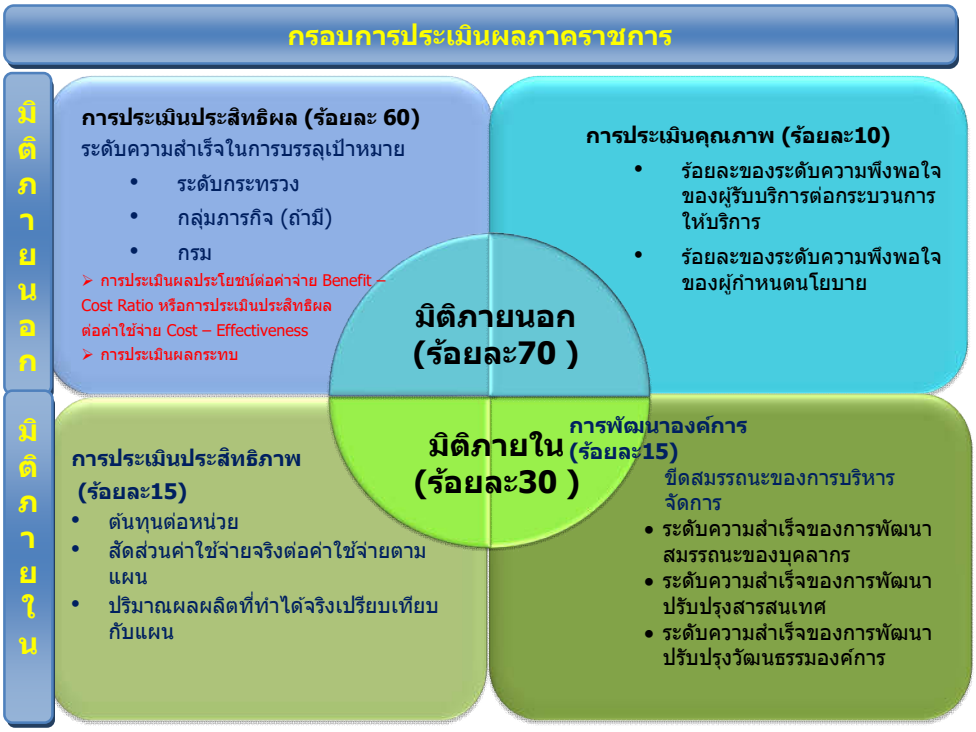
สุวิมล ติรการนันท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสารสนเทศ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนิน

แผนงาน 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 สำนักงบประมาณ

กรมบัญชีกลาง และ สำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ ส่วนราชการจะจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิตินี้โดยมิติภายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการใช้บริการ และกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาคราชการ ส่วนมิติภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาองค์การ

2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ได้ยกฐานะมาจากสภาตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี 2539 จำนวน 2,143 แห่ง และประกาศดังกล่าวได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 30 มีนาคม 2539 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรา 40 และ มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ได้ปรับขนาดจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550

ภาพตราสัญลักษณ์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีตราสัญลักษณ์ เป็นรูปใบโพธิ์ แสดงความศรัทธา เนื่องจากที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ตั้งอยู่ใกล้วัดศรีดอก ซึ่งเป็นวัดที่ประชาชนในตำบลศรัทธา และเป็นวัดประจำตำบล ในบริเวณวัดมีต้นโพธิ์ (หรือต้นศรี ภาษาพื้นบ้าน)

1. ด้านกายภาพ

ที่ตั้งขององค์การบริหารตำบลหัวฝาย

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสูงเม่น ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามถนนสายแพร่ – เด่นชัย ประมาณ 1.5 กิโลเมตร และก่อนถึงจังหวัดแพร่ ประมาณ 15 กิโลเมตรโดยมีอาณาเขตติดต่อคือ

ทิศเหนือ	ติดต่อ ตำบลสูงเม่น,	ตำบลดอนมูล, ตำบลบ้านเหล่า, อำเภอสูงเม่น
ทิศใต้	ติดต่อ ตำบลแม่จั๊วะ	อำเภอเด่นชัย
ทิศตะวันออก	ติดต่อ ตำบลบ้านกวาง	อำเภอสูงเม่น, อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์
ทิศตะวันตก	ติดต่อ ตำบลน้ำชำ	อำเภอสูงเม่น

เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีเนื้อที่ประมาณ 65.98 ตร.กม. หรือประมาณ 41,241.25 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

ก. พื้นที่ราบ - ส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัยและพื้นที่นา

ข. พื้นที่ค่อนข้างราบและเชิงเขา – อยู่บริเวณหมู่ที่ 4 บ้านทุ่งเจริญ ส่วนใหญ่เป็นสวน (มะขามหวาน,ลำไย,ส้มโอ) ป่าสงวนแห่งชาติ มีบางส่วนเป็นที่นาและที่อยู่อาศัย

ค. พื้นที่ภูเขา เป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ อยู่บริเวณหมู่ที่ 3, 4, 6, 12

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลหัวฝาย ฤดูร้อนจะอยู่ในช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 42 องศาเซลเซียส ฤดูฝนประมาณปลายเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกันยายน มีปริมาณฝนตกชุกที่สุดในช่วงเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม และฤดูหนาว จะอยู่ในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินตำบลหัวฝาย ตามลักษณะภูมิประเทศ

1) กลุ่มดินดอน ประกอบด้วยดินชุดที่ 15 ประกอบด้วยดินเหนียวปนดินทรายกระจายอยู่ ดินมีความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างต่ำถึงปานกลาง หน้าดินลึกมาก ส่วนใหญ่เป็นที่ราบประมาณ 30% ของพื้นที่ทั้งหมดของตำบล

2) กลุ่มดินที่ราบลุ่ม เป็นดินชุดที่ 33 พบมากในหมู่ที่ 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,12 เป็นดินอุดมสมบูรณ์ปานกลางพบที่ดินประมาณ 70% ของพื้นที่ทั้งหมด

สภาพของดิน

ลักษณะภูมิประเทศตำบลหัวฝาย โดยทั่วไปเป็นที่ราบ ที่ดอนค่อนข้างราบ และลักษณะดินแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ ชุด 15 และ 33

1) ดินชุดที่ 15 มีประมาณ 30% ของพื้นที่เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินร่วนปนดินเหนียว มีจุดปะสีน้ำตาลปนแดงในชั้นดินล่าง มักพบก้อนสีน้ำตาลสารเคมี เหล็กและแมงกานีส อาจพบก้อนปูนปะปนด้วย พบพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบมีดินลึกมากระบายน้ำค่อนข้างเลว ดินมีความอุดมสมบูรณ์

ค่อนข้างต่ำถึงปานกลาง มีความเป็นกรดเป็นด่าง 5.5 – 8.0 ปัญหาทั่วไปไม่มี แม้ดินบางแห่งมีความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างทำการปรับปรุงได้ยาก

ปัจจุบัน บริเวณดังกล่าวใช้ทำนา ฤดูแล้ง ใช้ทำพืชไร่บางชนิด เช่น ถั่วเหลือง ถ้ามีระบบชลประทานสามารถ ทำนาปีละ 2 ครั้ง

2) ดินชุดที่ 33 มีประมาณ 70% ของพื้นที่เป็นดินร่วมปนดินแป้ง มีสีน้ำตาลปนแดง ดินชั้นล่างลึกมีจุดประสีน้ำตาลปนเทา มีก้อนปูนปนเกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ ดินตะกอนรูปพัดพื้นที่ค่อนข้างเรียบ มีดินลึกมาก มีการระบายน้ำดีถึงปานกลาง มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง เป็นกรดด่าง 5.5 – 8.0

ลักษณะของไม้และป่าไม้

สภาพป่าในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าผลัดใบ แบ่งได้ 2 ประเภทคือ ป่าเบญจพรรณ เป็นป่าที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจมาก พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ไม้สัก ไม้ประดู่ ไม้แดง ไม้มะค่าโมง ไม้กระพี้เขาควาย ชิงชัน กระเจาะ กระพี้จั่น ตะเคียนทอง ตะแบก โมกมัน และป่าเต็งรัง พันธุ์ไม้ที่มักพบอยู่เสมอคือ เต็ง รัง เหียง พลวง กระโดน ตะค้อ มะกอกป่า เป็นต้น และพื้นที่บางส่วน สำนักงานป่าไม้เขตแพร่ ได้ทำการปลูกป่าไม้สักเพื่อฟื้นฟูสภาพป่า

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

ตำบลหัวฝาย มีการปกครองหมู่บ้านโดยฝ่ายปกครอง และมีจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีจำนวน 13 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านช่องลม
หมู่ที่ 2	บ้านช่องลม
หมู่ที่ 3	บ้านหัวฝาย
หมู่ที่ 4	บ้านทุ่งเจริญ
หมู่ที่ 5	บ้านป่าผึ้ง
หมู่ที่ 6	บ้านเหล่าป่าผึ้ง
หมู่ที่ 7	บ้านดอนชัย
หมู่ที่ 8	บ้านช่องลม
หมู่ที่ 9	บ้านเหล่าเจริญ
หมู่ที่ 10	บ้านหัวฝาย
หมู่ที่ 11	บ้านป่าผึ้ง
หมู่ที่ 12	บ้านเหล่าป่าผึ้ง
หมู่ที่ 13	บ้านช่องลม

การเลือกตั้ง

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีองค์กรทางการเมือง 2 ส่วน คือ

1. คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่เกิน 2 คน ซึ่งมาจากการแต่งตั้งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล_ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 13 คน

หน่วยเลือกตั้งจำนวน 21 หน่วยเขต

3.ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่ / ชื่อบ้าน	**ครัวเรือน**	**ชาย**	**หญิง**	**รวม**
1.บ้านช่องลม	391	467	511	978
2. บ้านช่องลม	236	260	283	543
3. บ้านหัวฝาย	285	337	331	668
4.บ้านทุ่งเจริญ	315	458	410	868
5. บ้านป่าผึ้ง	260	271	329	600
6. บ้านเหล่าป่าผึ้ง	351	396	405	801
7. บ้านดอนชัย	349	427	497	924
8. บ้านช่องลม	297	356	395	751
9. บ้านเหล่าเจริญ	151	198	203	401
10. บ้านหัวฝาย	261	355	406	761
11. บ้านป่าผึ้ง	284	395	403	798
12. บ้านเหล่าป่าผึ้ง	331	411	459	870
13. บ้านช่องลม	185	247	293	540
รวม	**3,696**	**4,578**	**4,925**	**9,503**

(ข้อมูลจาก กรมการปกครอง สำนักทะเบียน อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ณ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2564)

ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุและจำนวนประชากรจำนวนประชากรจำแนกได้ตามกลุ่มอายุ ดังนี้

กลุ่มอายุ	ชาย	หญิง	รวม	% ชาย	% หญิง
น้อยกว่า 1 ปี	24	29	53	0.24	0.29
01-04	158	147	305	1.60	1.49
05-09	199	186	385	2.01	1.88
10-14	219	204	423	2.21	2.06
15-19	255	228	483	2.58	2.30
20-24	320	317	637	3.23	3.20
25-29	348	338	686	3.52	3.42
30-34	320	321	641	3.23	3.24
35-39	340	318	658	3.44	3.21
40-44	364	349	713	3.68	3.53
45-49	389	469	858	3.93	4.74
50-54	424	486	910	4.28	4.91
55-59	402	455	857	4.06	4.60
60-64	356	401	757	3.60	4.05
65-69	237	321	558	2.40	3.24
70-74	184	208	392	1.86	2.10
75-79	129	164	293	1.30	1.66
80 ขึ้นไป	116	158	274	1.17	1.60
รวม	**4,793**	**5,102**	**9,895**	**48.44**	**51.56**

(ข้อมูลจาก กรมการปกครอง สำนักทะเบียน อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ณ 30 กันยายน พ.ศ. 2564)

4. สภาพทางสังคม

การศึกษา

สถานศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ประกอบด้วย

1. โรงเรียนวัดศรีดอก
2. โรงเรียนบ้านช่องลม
3. โรงเรียนบ้านดอนชัย
4. โรงเรียนทุ่งเจริญ
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
6. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอสูงเม่น

โรงเรียนที่มีอยู่ตั้งกระจายอยู่ในหมู่บ้านต่างๆ มีการเรียนการสอนถึงชั้นประถมศึกษา มีเพียงโรงเรียนบ้านวัดศรีดอกแห่งเดียวที่เป็นโรงเรียนขยายโอกาส มีการเรียนการสอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนทุกแห่งมีพื้นที่โล่งและสนามกีฬาที่อนุญาตให้ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงเข้ามาใช้เป็นสถานที่ประกอบกิจกรรมนันทนาการและกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน

ทุกหมู่บ้านจะมีที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน ส่วนใหญ่จะเป็นเรือนไม้เล็กๆ ตั้งอยู่บนพื้นที่สาธารณะประโยชน์ของหมู่บ้าน เป็นต้น

ที่โล่งเพื่อกิจกรรมนันทนาการและจัดงานในโอกาสต่างๆ

มีพื้นที่โล่งเพื่อกิจกรรมนันทนาการ เช่น สนามกีฬา สวนสาธารณะฯ ที่จัดไว้ให้ประชาชน มีจำนวนต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ไม่มีสวนสาธารณะและสวนสุขภาพ อย่างไรก็ตามหากรวมเอาพื้นที่สนามกีฬา พื้นที่โล่งในโรงเรียน ในวัด ในสถานที่ราชการที่อนุญาตให้ประชาชนเข้าไปใช้ประกอบกิจกรรมนันทนาการได้ในบางเวลา ก็จะมีพื้นที่การใช้ที่ดินประเภทนี้พื้นที่โล่งเพื่อกิจกรรมนันทนาการสูงกว่ามาตรฐาน

สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภายในตำบลหัวฝาย จำนวน 2 แห่ง นอกจากนั้นแล้วแต่ละหมู่บ้านยังมีศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนประจำหมู่บ้าน จำนวน 13 แห่ง

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน 2 แห่ง
2. สถานพยาบาลเอกชน	จำนวน 1 แห่ง
3. ร้านขายยา	จำนวน 4 แห่ง

5. ระบบบริการขั้นพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ในพื้นที่เขตองค์การบริหารตำบลหัวฝาย ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 101 ตัดผ่าน เป็นถนนที่มีความกว้างของผิวจราจร ประมาณ 20 เมตร มีทางเท้า มีความกว้างของเขตทางประมาณ 30 เมตร เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก สภาพดีใช้ได้ทุกฤดูกาล ผ่านเข้ามาทางด้านทิศตะวันตกของพื้นที่

ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีถนนสายหลัก จำนวน 1 สาย เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลาดยาง แยกจากถนนสายหลักเข้าสู่พื้นที่ในเขตและสู่หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในเขตชุมชนมีถนนกว้างประมาณ 3.50 - 4 เมตร ไม่สามารถขยายไหล่ทางได้ เนื่องจากส่งผลกระทบกับชาวบ้าน ปัจจุบันบนถนนทั้งสายหลักและสายรองมีปัญหาเนื่องจากรถแล่นเร็วและมีทางแยกเข้าสู่ถนนซอยจำนวนมาก ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายมีถนนสายย่อย (ถนนซอย) จำนวนมาก ถนนซอยเหล่านี้มี ความกว้างโดยประมาณ 3 - 4 เมตร ไม่มีทางเท้าไม่มีพื้นที่สำหรับการขยายตัว มีทั้งที่เป็นถนนคอนกรีตและถนนลูกรังและถนนในซอยจำนวนมากเป็นถนนปลายตัน โดยไปสิ้นสุดที่หน้าบ้านของราษฎรหรือพื้นที่เกษตรกรรม

การไฟฟ้า

ร้อยละ 100 ของครัวเรือนทั้งหมดมีไฟฟ้าใช้ ถึงแม้จะมีบ้านเรือนที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากหมู่บ้าน หรืออยู่ในพื้นที่ทำการเกษตรที่รอการขยายเขตไฟฟ้า แต่ก็ยังคงมีไฟฟ้าระบบพลังงานแสงอาทิตย์ใช้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ให้บริการ โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตอำเภอสูงเม่น มีดวงไฟฟ้าสาธารณะริมถนน (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ครบทุกเส้นทาง

การประปา

ในเขตพื้นที่มีระบบประปาที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน โดยมีแหล่งน้ำดิบคือ น้ำบาดาล ระบบปรับปรุงคุณภาพน้ำบางแห่งสร้างตามแบบมาตรฐานของกรมอนามัย ซึ่งออกแบบสำหรับน้ำใต้ดิน ประกอบด้วย การสเปรย์น้ำเพื่อออกซิไดซ์เหล็กและแมงกานีส การกรองทรายแบบช้า (Slow Sand Filter) ถังพักน้ำใส และถังสูงจ่ายน้ำ ปัจจุบันมีจำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 92 ของครัวเรือนทั้งหมดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ครัวเรือนที่เหลือใช้น้ำบาดาลและน้ำบ่อตื้น เนื่องจากตัวบ้านเรือนอยู่บนตำแหน่งที่มีแหล่งน้ำผิวดินเดิมที่ใช้อยู่

โทรศัพท์และระบบสื่อสาร

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมี เสารับ – ส่ง สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีระบบเสียงตามสายให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั้งเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย หน่วยงานที่มีข่ายวิทยุสื่อสารในพื้นที่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน และตู้ยามตำรวจชุมชน

6. ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมในท้องถิ่น เป็นการทำการเกษตรตามฤดูกาล เพื่อลดต้นทุนการผลิตและอาศัยประโยชน์จากฤดูกาลดูแลพืชผล เกษตรกรไม่นิยมปลูกพืชนอกฤดูเพราะยังขาดแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เกษตรกรบางส่วนที่ปลูกพืชหมุนเวียนตลอดปี บางส่วนปล่อยพื้นที่ว่างเปล่าหลังการทำนา ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่

- ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญคือ ข้าว รองลงมาคือ ถั่วเหลือง
- ผลไม้ที่สำคัญ คือ มะม่วง รองลงมาคือ ลำไย
- พื้นที่เพื่อการเกษตรส่วนใหญ่ คือ พื้นที่นา และพื้นที่ไร่

การปศุสัตว์

การเลี้ยงสัตว์ในตำบลหัวฝาย เป็นการเลี้ยงไว้สำหรับบริโภคและจำหน่าย สำหรับพันธุ์สัตว์เลี้ยงเศรษฐกิจ คือ

1) กระบือ ส่วนมากเป็นพันธุ์พื้นเมือง
2) โค ส่วนมากเป็นพันธุ์พื้นเมือง และบางส่วนที่เลี้ยงโคพันธุ์บาร์มันส์
3) สุกร พันธุ์ลาสไลท์ของบริษัท ซีพี

กิจกรรมการเลี้ยงสัตว์

1) ไก่พื้นเมือง เลี้ยงไว้เพื่อการบริโภคในครัวเรือน และจำหน่ายเป็นบางส่วน
2) สุกร เลี้ยงไว้เพื่อการจำหน่าย

การบริการ

หน่วยธุรกิจ ร้านค้าและบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงทอง

- โรงแรม	1	แห่ง	- ปั๊มหลอด	3	แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน	3	แห่ง	- ร้านค้าทั่วไป	75	แห่ง
- โรงสีข้าว	14	แห่ง	- ร้านอาหาร	26	แห่ง
- ร้านบริการคอมพิวเตอร์	5	แห่ง	- ร้านเสริมสวย	17	แห่ง
- โรงเลี้ยงสัตว์	1	แห่ง	- ตลาด	3	แห่ง
- ร้านบริการซ่อมรถ	24	แห่ง	- ร้านขายยา	2	แห่ง
- โรงผลิตสุรา	3	แห่ง	- ร้านจำหน่ายท่อและเสาซีเมนต์	1	แห่ง
- โรงผลิตน้ำดื่ม	2	แห่ง	- ร้านไดนาโม	2	แห่ง
- ร้านล้างอัดฉีด	2	แห่ง	- ร้านนวดแผนไทย	1	แห่ง
- ค้าของเก่า	1	แห่ง	- ร้านกลึง	1	แห่ง
- จำหน่ายไม้และขี้เลื่อย	3	แห่ง	- ร้านเชื่อมเหล็ก	4	แห่ง
- ร้านขายวัสดุไฟฟ้า	2	แห่ง	- ร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ไม้	2	แห่ง
- ร้านซ่อมเครื่องไฟฟ้า	1	แห่ง	- ร้านขายผ้า	1	แห่ง
- สถานตรวจสภาพรถ	1	แห่ง	- โรงกลึง	1	แห่ง
- ร้านเย็บผ้า	1	แห่ง	- บริการโต๊ะสนุ๊ก	1	แห่ง

การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวของหมู่บ้าน อ่างเก็บน้ำแม่มาน

อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมที่สำคัญที่สุดของเขตตำบลหัวฝาย คือ อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีงานทำและรายได้ตลอดทั้งปี

- โรงงานผลิตสินค้าเพื่อการบริโภคในท้องถิ่น ได้แก่
- โรงงานน้ำดื่ม 4 แห่ง
- โรงสีข้าวขนาดเล็ก 7 แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์	จำนวน	1	กลุ่ม
- กลุ่มผลิตเฟอร์นิเจอร์	จำนวน	46	กลุ่ม
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพ	จำนวน	3	กลุ่ม
- กลุ่มแปรรูป – ถนอมอาหาร	จำนวน	12	กลุ่ม
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	จำนวน	13	กลุ่ม

แรงงาน

ประชาชนตำบลหัวฝาย ประกอบอาชีพในการทำอุตสาหกรรมขนาดเล็กหรืออุตสาหกรรมครัวเรือนในการผลิตเฟอร์นิเจอร์ ผลิตภัณฑ์สินค้าจากไม้ ประชาชนส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อวันค่อนข้างสูง เนื่องจากมีการจ้างงานในระดับอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

พื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่สำหรับทำการเกษตรกรรม แต่สัดส่วนของผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีน้อยกว่าอาชีพรับจ้าง

ดังนั้น จึงพบว่าโครงสร้างการประกอบอาชีพของประชากร จะมีอาชีพอุตสาหกรรมขนาดเล็กเป็นอาชีพหลัก รองลงมา คือ รับจ้างทำงานฝีมือ (เช่น งานผลิตเฟอร์นิเจอร์) โดยงานรับจ้างในลักษณะที่เป็นลูกจ้าง ส่วนใหญ่จะเป็นลูกจ้างรายวันมากกว่าลูกจ้างรายเดือน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ที่แน่นอน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับฤดูกาลหรือสภาพภูมิอากาศเหมือนอาชีพเกษตรกรรม อย่างไรก็ตาม การที่แรงงานรับจ้างส่วนใหญ่ทำงานรับจ้างภายในหมู่บ้านโดยทำงานเกี่ยวกับช่างฝีมือประเภทต่างๆ เช่น แกะสลัก ช่างไม้ เฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ ประชากรส่วนใหญ่ก็ยังคงรักษาการทำการเกษตรกรรมไว้ ไม่ได้ทอดทิ้งไป แม้ว่าจะมีอาชีพอื่นที่สร้างรายได้ที่ดีกว่ามาแทน และองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ได้สนับสนุน กลุ่มอาชีพต่างๆ คือ กลุ่มผลิตเฟอร์นิเจอร์ กลุ่มสหกรณ์ค้าไม้เรือนเก่า กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มผลิตผ้าหม้อห้อม กลุ่มผลิต ผ้าด้นมือ กลุ่มเลี้ยงสุกร กลุ่มขนมไทย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย จึงมีเป้าหมายในการที่จะพัฒนากลุ่มอาชีพต่างๆ ให้เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ด้านการเกษตร

เกษตรกรตำบลหัวฝาย มีพื้นที่ถือครองทางการเกษตร ทั้งหมด 4,065 ไร่ หรือเฉลี่ยครัวเรือนละ 3.70 ไร่ พื้นที่ถือครองการเกษตรตามสภาพ ดังนี้

1) พื้นที่นาถือครอง จำนวน 3,641 ไร่ เฉลี่ยครัวเรือนละ 3.5 ไร่ ของครัวเรือนทั้งหมดของตำบล สภาพพื้นที่นาเป็นพื้นที่นาน้ำฝนและชลประทาน

2) พื้นที่ถือครองการทำไร่ จำนวน 200 ไร่ ซึ่งเป็นพื้นที่ไร่

<u>รายได้</u>

จากการประเมินรายได้ของเกษตรกรตำบลหัวฝาย

- ภาคการเกษตรกรรม เฉลี่ย 38,250 บาท/ปี
- นอกภาคเกษตรกรรม เฉลี่ย 85,500 บาท/ปี

ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมในท้องถิ่น เป็นการทำการเกษตรตามฤดูกาล เพื่อลดต้นทุนการผลิตและอาศัยประโยชน์จากฤดูกาลดูแลพืชผล เกษตรกรไม่นิยมปลูกพืชนอกฤดูเพราะยังขาดแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เกษตรกรบางส่วนที่ปลูกพืชหมุนเวียนตลอดปี บางส่วนปล่อยพื้นที่ว่างเปล่าหลังการทำนา ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่

- ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญคือ ข้าว รองลงมาคือ ถั่วเหลือง
- ผลไม้ที่สำคัญ คือ มะม่วง รองลงมาคือ ลำไย
- พื้นที่เพื่อการเกษตรส่วนใหญ่ คือ พื้นที่นา และพื้นที่ไร่

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1) อ่างเก็บน้ำแม่มาน พื้นที่รับน้ำ

2) คลองชลประทาน

3) บ่อบาดาลเพื่อการเกษตร

4) บ่อน้ำตื้น

5) บ่อโยก

6) สระน้ำ

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ประวัติตำบลหัวฝาย

ชื่อตำบลหัวฝาย แต่เดิมเกิดจากภูมิปัญญาของชาวบ้านที่ได้สร้างทำนบกั้นน้ำในสมัยนั้น เรียกว่าการลงหลักตีฝายและบริเวณริมฝั่งลำน้ำที่กั้นฝาย ได้มีชาวบ้านไปอาศัยอยู่พวกที่อาศัยอยู่ทางท้ายน้ำจึงเรียกผู้ที่อาศัยอยู่บริเวณฝาย ว่าหัวฝาย ต่อมายกระดับเป็นตำบล เมื่อ พ.ศ.2436 และในปี พ.ศ.2446 ตำบลหัวฝายขึ้นกับอำเภอแม่พวก ภายหลังเปลี่ยนชื่ออำเภอเป็น อำเภอสุ่งเม่น หรือ สูงเม่น ตั้งแต่ พ.ศ.2460 จนถึงปัจจุบัน

การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัดอยู่จำนวน 3 แห่ง และโบสถ์คริสจักร จำนวน 1 แห่ง เป็นสถานที่ประกอบพิธีกรรมทางศาสนาได้แก่

ฌาปนสถาน

ในพื้นที่มีฌาปนสถาน จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ภายในหมู่บ้าน ระบบที่ใช้เป็นเมรุแบบเตาเผาได้แก่

1. ฌาปนสถานขี้หนอน
2. ฌาปนสถานป่าช้าปู่เป็ง

ประเพณีและงานประเพณี

ในเขตพื้นที่ตำบลหัวฝายมีงานประเพณีที่สำคัญดังนี้

1) งานประเพณีบุญบั้งไฟเป็นประเพณีที่นิยมทำกันในเดือน 6 เหนือ การจัดทำบุญบั้งไฟขึ้นเพื่อบูชาอารักษ์หลักเมือง เป็นประเพณีทำบุญขอฝนจากพญาแถนเพื่อให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล บุญบั้งไฟมีตำนานเล่าขานมานาน จากนิทานพื้นเมืองเรื่องผาแดงนางไอ่ เรื่องพระยาคันคาก ล้วนแล้วแต่กล่าวถึงการจุดบั้งไฟให้แถน (เทวดา) ได้บันดาลให้ฝนตกตามฤดูกาล ถือเป็นประเพณีอันสำคัญที่จะละเลยมิได้ เพราะมีความเชื่อว่า หากหมู่บ้านใดไม่จัดงานบุญบั้งไฟก็อาจจะก่อให้เกิดภัยพิบัติแก่ผู้คนในชุมชน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

เครื่องมือที่ใช้ในการประกอบอาชีพที่สำคัญของประชาชนในหมู่บ้าน แอก. ไถ, เผือ (คราด), จอบ, เสียม, แห, ยอ, สวิง, ไซ, เลื่อนลันดา, กบ แต่ปัจจุบันใช้เครื่องจักรเป็นส่วนมาก

อาหารพื้นถิ่นในหมู่บ้าน น้ำพริก แกงแค แกงอ่อม แอบบอน ห่อนึ่ง แกงฮังเล ลาบ แคบหมู จิ้นปิ้ง แอบปลา แกงและยำหน่อไม้ ยำไก่ ส้างวม

ประเพณี วัฒนธรรมที่สำคัญในหมู่บ้าน การเทศน์มหาชาติ ต๋านก๋วยสลาก รดน้ำดำหัว ลอยกระทง นมัสการพระธาตุการแสดงศิลปวัฒนธรรมในหมู่บ้านทั้งอดีตและปัจจุบัน ฟ้อนเจิง ตีกลองสะบัดชัย กลองปู่จา ฟ้อนเล็บ ฟ้อนกลองอืด งานแกะสลักไม้ เครื่องแขวน ตุง

การแต่งกายของประชาชนในหมู่บ้านทั้งอดีตและปัจจุบัน อดีต ชาย เสื้อหม้อห้อม กางเกงขาก๊วย ผ้าขาวม้าคาดเอว หญิง เสื้อหม้อห้อม ซิ่นแหล้ ปัจจุบัน แต่งกายตามสมัยนิยม

ลักษณะภาษาพูดในหมู่บ้าน ภาษาไทยล้านนา กำเมือง

โบราณสถาน โบราณวัตถุในหมู่บ้าน พระพุทธรูปโบราณ วัดศรีดอก วัดดอนชัย วัดช่องลม วัดทุ่งเจริญ

พิธีกรรม ความเชื่อ

1. ปูจาท้าวทั้งสี่
2. สะเดาะเคราะห์
3. คนทรงเจ้า
4. ต่อกระดูก
5. สืบชะตา
6. บายศรีสู่ขวัญ
7. ถอนพิษ (เป่า)

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

น้ำที่ใช่ในการอุปโภค - บริโภค เป็นน้ำประปาส่วนภูมิภาคบางส่วนและน้ำที่ได้จากน้ำฝน น้ำดิบจากอ่างแม่มาน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

พื้นที่โดยส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเทศบาลตำบล อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นของต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล มีความสัมพันธ์ทางบวก

กับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทาง ลบในด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์จำนวน 348 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการไม่แตกต่างกัน

วุฒิไกร ดวงพิกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนทุกหมู่บ้านในตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน อายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

เจนจิรา ปักษา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านเวลา ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ได้ผลว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552 : บทคัดย่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยองนวน 350 คน พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นรินทร์ คลังผา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่ อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีจำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบความพึง พอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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