

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี
2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ประวัติความเป็นมาของตำบลบ้านบึง

ตำบลบ้านบึง เดิมเป็นหมู่บ้านหมู่ที่ 8 ของตำบลสวนผึ้ง อำเภोजอมบึง แต่เนื่องจากมีพื้นที่กว้างขวางมากในปี 2515 กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จึงได้ประกาศแยกพื้นที่ออกจากตำบลสวนผึ้งเป็นตำบลบ้านบึง แบ่งการปกครองออกเป็น 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านบึง หมู่ที่ 2 บ้านคา หมู่ที่ 3 บ้านหนองพันจันทร์ หมู่ที่ 4 บ้านโป่งกระทิงบน และหมู่ที่ 5 บ้านโป่งกระทิงล่าง และต่อมาภายหลัง หมู่ที่ 2 บ้านคา และหมู่ที่ 3 บ้านหนองพันจันทร์ได้จัดขึ้นเป็นตำบลอีก 2 ตำบล ปัจจุบันตำบลบ้านบึงแบ่งการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน ซึ่งปัจจุบันนี้ได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และหมู่ที่ 2 เป็นสถานที่ตั้งที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

ที่ตั้งขนาดพื้นที่อาณาเขตและการปกครอง

ที่ตั้ง ตำบลบ้านบึงเป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 3 ตำบล ของอำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ที่ตั้งของตำบลอยู่ทางทิศใต้ ของอำเภอบ้านคา และทางทิศตะวันตกของจังหวัดราชบุรี โดยอยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 99 องศา 27 ลิปดาตะวันออก 33.3 ฟลิปดาตะวันออก และระหว่างเส้นแวงที่ 13 องศา 20 ลิปดาเหนือ 24.1 ฟลิปดาเหนือมีความสูงจากระดับน้ำทะเล 235.00 เมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด

553 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 345,625 ไร่ การเดินทางห่างจากที่ว่าการอำเภอบ้านคา โดยทางรถยนต์ประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดราชบุรี โดยทางรถยนต์ประมาณ 79 กิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบ้านคา ตำบลหนองพันจันทร์ และตำบลตะนาวศรี
อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

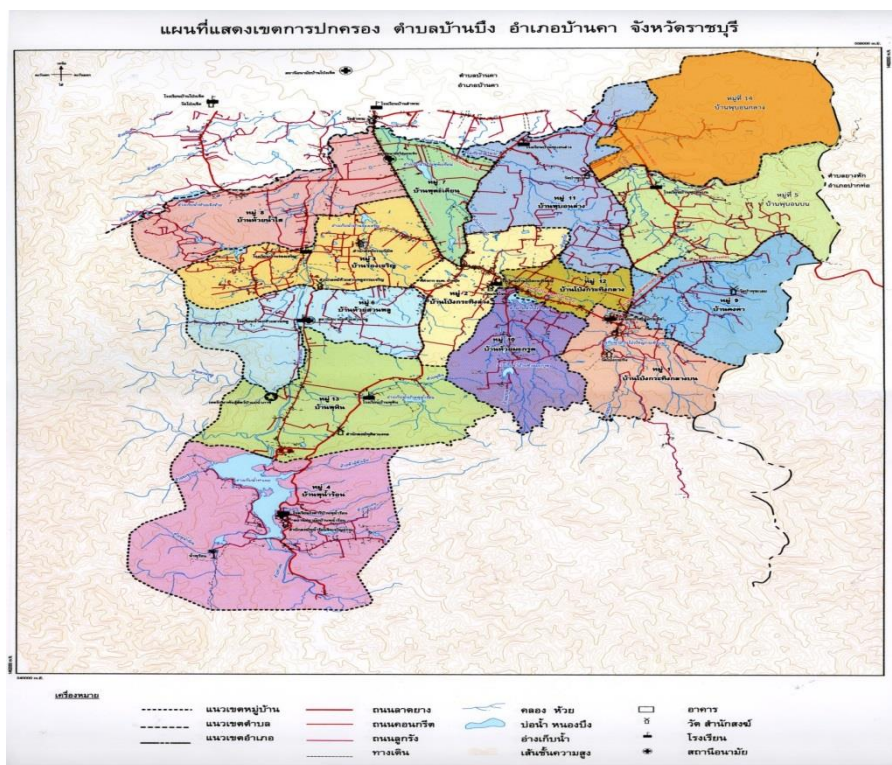
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ สาธารณรัฐสังคมนิยมมาร์ (สหภาพพม่า)

ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลบ้านบึง พื้นที่เป็นที่ราบสูงลาดเอียงจากทางทิศตะวันตกและทิศตะวันออกลงมาเป็นที่ราบบริเวณตอนกลางของตำบล โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

ที่ราบ	ได้แก่ บริเวณพื้นที่ หมู่ที่ 2,7,12 และหมู่ที่ 3,8,1 บางส่วน
ที่ราบสูง	ได้แก่ บริเวณพื้นที่ หมู่ที่ 9,10
พื้นที่ป่าและภูเขา	ได้แก่ บริเวณพื้นที่ หมู่ที่ 4,5,6,11,13,14

แผนที่โดยสังเขป



การปกครอง ตำบลบ้านแปงการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน ดังนี้ (ข้อมูล พ.ศ.2562)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	สมาชิก อบต.บ้านบึง	หมายเหตุ
1	บ้านโป่งกระทิงบน	นายชูศิลป์ ชีช่วง	นายดิเรก รุนนุช นายบุญเรือน ตาละคำ	
2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	นายไฉน พลับอิน	- -	
3	บ้านร่องเจริญ	นายเรไร ขำเจริญ	นายสันติ แยมกลัด น.ส.เบญจมาศ บุญสอง	
4	บ้านพุน้ำร้อน	นางสาววีรพร คำขวัญ	นายมงคล สายทारी นายชัยพร แต่งพลกรัง	
5	บ้านพุบอนบน	นายบุญสม แสงพุฒิ	- -	
6	บ้านห้วยสวนพลู	นายมิตร เหนียวแก้ว	นายยวง เหนียวแก้ว นายสมบัติ สุรัสวดี	ประธานสภา ฯ.
7	บ้านพุตะเคียน	นายสมิทธิ พยาเครือ	นางวรรณภา พยาเครือ นายถวิล ปาลลา	
8	บ้านห้วยน้ำใส	นายบุญเลิศ ยมด้วง	นายสุวิชาติ หอมอุดม นายชุมพล สังข์สุตร์	
9	บ้านดงคา	นายศุภโชค บัญยงค์	นายชุมพล เจริญธนวรรกุล นายชัยวัฒน์ ดิษะเหมาะ	
10	บ้านห้วยมะกรูด	นายธีรพงษ์ เก่งเขียว	นายสมบัติ เตอสุภาพ นายศุภชัย เจริญสวัสดิ์	
11	บ้านพุบอนล่าง	นายณัฐยุทธ รมโพธิ์ (กำนันตำบลบ้านบึง)	นายสมปอง สังข์จำปา นางสุรินทร์ ภักดี	
12	บ้านโป่งกระทิงกลาง	นางสาวดาวรุ่ง ภูเกิด	นายอภิชาติ จูสวัสดิ์ -	รอง ประธานสภา.
13	บ้านพุหิน	นายประเสริฐ กาญจนากิวัฒน์	นายไพฑูรย์ สุโขประสพชัย นางนิรมล ไม้ทอง	
14	บ้านพุบอนกลาง	นายสินธพ บุตรดีเคน	- -	

ประชากรและครัวเรือน ตำบลบ้านบึงแบ่งแยกประชากรออกเป็น ดังนี้

ประชากร จำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 9,511 คน แยกเป็นแยกตาม
สถานภาพการอยู่อาศัย (เฉพาะสัญชาติไทยและมีชื่อในทะเบียนบ้าน) **ข้อมูล ณ เดือน มกราคม
2562**

จำนวนผู้อาศัย 9,511 คน

จำนวนครัวเรือน 3,414 หลัง

ชาย 4,894 คน หญิง 4,617 คน

เด็ก (ทารก - 6 ปี)	จำนวน 467 คน	เด็ก (ทารก - 6 ปี)	จำนวน 396 คน
เด็กโต (7 - 12 ปี)	จำนวน 434 คน	เด็กโต (7 - 12 ปี)	จำนวน 411 คน
วัยรุ่น (13 - 17 ปี)	จำนวน 386 คน	วัยรุ่น (13 - 17 ปี)	จำนวน 325 คน
ผู้ใหญ่ (18 - 60 ปี)	จำนวน 2,966 คน	ผู้ใหญ่ (18 - 60 ปี)	จำนวน 2,858 คน
คนชรา (60 ปีขึ้นไป)	จำนวน 641 คน	คนชรา (60 ปีขึ้นไป)	จำนวน 627 คน

ครัวเรือน จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมด จำนวน 3,409 ครัวเรือน แยกเป็น

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร		รวม	จำนวน ครัวเรือน	ครัวเรือน เกษตรกร	หมายเหตุ
		ชาย	หญิง				
1	บ้านโป่งกระทิงบน	431	393	824	317	79	
2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	406	439	845	319	65	
3	บ้านร่องเจริญ	482	425	907	324	78	
4	บ้านพุน้ำร้อน	330	329	659	330	83	
5	บ้านพุดอนบน	260	228	488	225	131	
6	บ้านห้วยสวนพลู	340	344	684	242	135	
7	บ้านพุตะเคียน	326	289	615	234	170	
8	บ้านห้วยน้ำใส	503	458	961	279	139	
9	บ้านดงคา	257	260	517	177	168	
10	บ้านห้วยมะกรูด	262	253	515	161	82	
11	บ้านพุดอนล่าง	383	353	736	231	208	
12	บ้านโป่งกระทิงกลาง	357	346	703	219	190	
13	บ้านพุหิน	369	335	704	231	198	
14	บ้านพุดอนกลาง	188	165	353	125	70	
	รวม	4,894	4,617	9,511	3,414	1,796	

สถาบันและองค์กรทางสังคม

สถาบันเกษตรกรในความรับผิดชอบของกรมส่งเสริมการเกษตร

กลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกสับปะรด	กลุ่ม 4	โป่งกระทิงบน	มีสมาชิกจำนวน 79 คน
กลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกสับปะรด	กลุ่ม 5	โป่งกระทิงล่าง	มีสมาชิกจำนวน 50 คน
กลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกสับปะรด	กลุ่ม 6	ร่องเจริญ	มีสมาชิกจำนวน 70 คน
กลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกสับปะรด	กลุ่ม 7	พุดอน	มีสมาชิกจำนวน 124 คน
กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรร่องเจริญพัฒนา	หมู่ที่ 3,8		มีสมาชิกจำนวน 19 คน
กลุ่มผู้เลี้ยงหม่อนไหม	หมู่ที่ 3,8		มีสมาชิกจำนวน 23 คน

สถาบันและองค์กรอื่นๆ

1. กลุ่มสหกรณ์การเกษตร
2. กลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
3. กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา
4. กลุ่มเยาวชน
5. กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน

สถานศึกษา

โรงเรียน มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ จำนวน 6 แห่ง ดังนี้
 โรงเรียนบ้านโป่งกระทิงบน หมู่ที่ 1 เปิดสอนระดับอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนต้น
 โรงเรียนบ้านโป่งกระทิงล่าง หมู่ที่ 2 เปิดสอนระดับอนุบาล – ประถมศึกษา
 โรงเรียนบ้านร่องเจริญ หมู่ที่ 3 เปิดสอนระดับประถมศึกษา
 โรงเรียนโรตารีบ้านพุน้ำร้อน หมู่ที่ 4 เปิดสอนระดับประถมศึกษา
 โรงเรียนน้ำตกบ้านห้วยสวนพลู หมู่ที่ 6 เปิดสอนระดับประถมศึกษา
 โรงเรียนบ้านพุดอนบน หมู่ที่ 5 เปิดสอนระดับประถมศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง ดังนี้

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโป่งกระทิงบน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโป่งกระทิงล่าง
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านห้วยสวนพลู

สถาบันทางศาสนา

มีวัดและสำนักสงฆ์ในพุทธศาสนา ดังนี้

- | | | |
|-----------------------|-----------|-------------|
| 1. วัดป่าโป่งกระทิงบน | หมู่ที่ 1 | ตำบลบ้านบึง |
| 2. สำนักสงฆ์บางกะมา | หมู่ที่ 1 | ตำบลบ้านบึง |

3. วัดมหาโชค	หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านบึง
4. วัดเจริญธรรมนิมิต	หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านบึง
5. สำนักสงฆ์พุ้น้ำร้อน	หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านบึง
6. สำนักสงฆ์บ้านห้วยสวนพลู	หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านบึง
7. วัดป่าบ้านดงคา	หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านบึง
8. สำนักสงฆ์พุบอน	หมู่ที่ 11 ตำบลบ้านบึง
9. สำนักสงฆ์พุศิลามงคล (พุหิน)	หมู่ที่ 13 ตำบลบ้านบึง

วัฒนธรรมและภาษา

วัฒนธรรม เนื่องจากตำบลบ้านบึงเป็นสังคมที่ประกอบขึ้นมาจากคนหลายกลุ่ม

วัฒนธรรม - ประเพณีจึงแตกต่างกันออกไปบ้าง คือ

- วัฒนธรรมประเพณีแบบของไทยภาคกลาง ได้แก่ ประเพณีการแต่งงาน การทำศพ การขึ้นบ้านใหม่ การบวช ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีขึ้นปีใหม่ และงานบุญต่าง ๆ

- วัฒนธรรมประเพณีของชาวกะเหรี่ยง การแต่งกาย ผู้ชายนุ่งผ้าโจงกระเบน สวมเสื้อขาวแขนยาวเด็กผู้หญิงสวมเสื้อสีขาวตัวเดี่ยว ถ้าอายุเกิน 15 ปี จะนุ่งผ้าถุงที่เป็นผ้าฝ้ายปักลาย สวมเสื้อคลุมยาวเลยเข่า อาจเป็นสีดำหรือสีน้ำเงินปักลูกปัดหลากสี นิยมเครื่องประดับที่ทำด้วยเงิน

- ประเพณีกินข้าวห่อ ทำกันเป็นประจำทุกปี ในเดือน 9 ซึ่งไม่กำหนดวันตายตัว ซึ่งแล้วแต่จะกำหนดนัดหมายในแต่ละปี

- ประเพณีย่องสาวและการแต่งงาน ปัจจุบันได้ผสมกลมกลืนกับประเพณีการแต่งงานทางภาคกลางจึงไม่มีให้เห็นเด่นชัด

ภาษา ภาษาท้องถิ่น ได้แก่ภาษาไทย ลาว มอญ พม่า และกะเหรี่ยง

การสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโป่งบน หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านบึง มีเจ้าหน้าที่ประจำสถานี จำนวน 3 คน รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข หมู่ที่ 1,5,9,10 ตำบลบ้านบึง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโป่งล่าง หมู่ที่ 7 ตำบลบ้านบึง มีเจ้าหน้าที่ประจำสถานีจำนวน 3 คน รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข หมู่ที่ 2,3,7,8 และ 11 ตำบลบ้านบึง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านพุ้น้ำร้อน หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านบึง มีเจ้าหน้าที่ประจำสถานีจำนวน 3 คน รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข หมู่ที่ 4,13 ตำบลบ้านบึง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยสวนพลู หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านบึง มีเจ้าหน้าที่สุขภาพชุมชน จำนวน 2 คน รับผิดชอบงานในพื้นที่ หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านบึง

คลินิกมาลาเรีย หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านบึงเป็นหน่วยย่อยของส่วนมาลาเรีย ที่ 3 บ้านซุ้มป่า
 หวาย บริการราษฎรในด้านการเจาะเลือด หาเชื้อมาลาเรียและการรักษาเบื้องต้นแก่ผู้ได้รับเชื้อ
 มาลาเรีย

โรงพยาบาลบ้านคา

ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

1. ที่พักตำรวจสายตรวจ หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านบึง มีตำรวจชั้นประทวนปฏิบัติหน้าที่
 จำนวน 5 นาย
2. ฐานปฏิบัติการย่อยตำรวจตระเวนชายแดน ที่ 137 หมู่ที่ 12 ตำบลบ้านบึง มี
 เจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 12 นาย
3. ชุดปฏิบัติการที่ 3 กองพลพัฒนาที่ 1 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านบึง มีทหารประจำ
 จำนวน 8 นาย
4. หน่วยงานอื่น ได้แก่ สำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า หน่วยพิทักษ์ป่า หน่วยป้องกัน
 และรักษาป่าหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ ซึ่งกระจายอยู่ทั่วไปบริเวณเขตชุมชนและป่า

ด้านเศรษฐกิจ

โรงงานอุตสาหกรรม

- | | | | |
|------------------------|-------|----|--------|
| - เหมืองแร่เฟลสปาร์ | จำนวน | 9 | เหมือง |
| - โรงซ่อมเครื่องยนต์ | จำนวน | 7 | แห่ง |
| - โรงซ่อมรถจักรยานยนต์ | จำนวน | 10 | แห่ง |

การพาณิชย์กรรม

ตำบลบ้านบึง เป็นแหล่งผลิตในภาคเกษตรกรรมที่สำคัญมีการกักขังเงินเพื่อลงทุนใน
 ภาคการเกษตร แต่ปัจจุบันไม่มีธนาคารพาณิชย์และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรใน
 ตำบล

สินค้านำเข้า เป็นสินค้าสำเร็จรูปหรือไม่สามารถผลิตเองได้ เป็นสินค้าจำเป็นในการ
 ครองชีพและสินค้าทุนสำหรับการผลิตทางการเกษตร เช่น เครื่องอุปโภค - บริโภค ยารักษาโรค
 น้ำมันเชื้อเพลิงยานพาหนะ วัสดุก่อสร้าง ปุ๋ยเคมี สารเคมีเพื่อการเกษตร

สินค้าส่งออก ส่วนใหญ่เป็นวัตถุดิบเพื่อป้อนเข้าสู่โรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ แร่
 เฟลสปาร์ อ้อยโรงงาน สับปะรดโรงงาน ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ไม้ยูคาลิปตัส และผลผลิตทางการเกษตร
 อื่น ๆ

ตลาดนัด เป็นตลาดซื้อ - ขายแลกเปลี่ยนสินค้าอุปโภค-บริโภค และสินค้าด้าน
 การเกษตร ได้แก่ตลาดนัดโป่งกระทิงล่าง ทุกวันพุธเช้าและทุกวันเย็น

ร้านค้าทั่วไป เป็นร้านขายของชำ มีจำนวน 41 ร้าน จำหน่ายสินค้าจำเป็นในชีวิตประจำวัน ตั้งกระจายอยู่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ ทุกหมู่บ้าน

ระบบการตลาดสินค้าการเกษตรที่สำคัญ

การตลาดของสินค้าการเกษตร จะแตกต่างกันออกไปตามชนิดของพืช ที่สำคัญได้แก่

สับปะรด การขายส่งสับปะรดให้กับโรงงานอุตสาหกรรม เป็นระบบโควตาของพ่อค้าคนกลางโควตาของหน่วยสถิติสหกรณ์โป่งกระติง และโควตาของสหพันธ์ชาวไร่สับปะรดราชบุรี นอกจากนี้มีเกษตรกรบางรายผลิตเพื่อขายให้พ่อค้าจรซึ่งเป็นสับปะรดกินสุกเพื่อนำไปขายต่อแก่ผู้บริโภค

มันสำปะหลัง ผลผลิตส่วนใหญ่เกษตรกรขายให้กับพ่อค้าคนกลางในท้องถิ่นและพ่อค้าในท้องถิ่นจะรวบรวมขนส่งไปยังโรงงานอุตสาหกรรม

อ้อยโรงงาน ผลผลิตทั้งหมดจะส่งเข้าโรงงานอุตสาหกรรมน้ำตาลในเขตอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยผ่านหัวหน้าโควตาทุกราย

ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ เกษตรกรส่วนใหญ่ขายให้กับพ่อค้าคนกลางแต่มีบางส่วนขายส่งให้กับโรงงานและเพื่อการเลี้ยงสัตว์

ไม้ยูคาลิปตัส เกษตรกรสามารถขายให้กับโรงงานโดยไม่ต้องผ่านหัวหน้าโควตา และมีพ่อค้าจรที่รับซื้อไม้ส่งเข้าโรงงานด้วย เกษตรกรบางรายไม่มีรถบรรทุกเป็นของตนเองจึงต้องขายให้พ่อค้าคนกลางเพื่อนำไปขายต่อยังโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ผักและผลไม้ เกษตรกรขายให้กับพ่อค้าจรและนำไปขายที่ตลาดศรีเมือง จังหวัดราชบุรี บางส่วนบริโภคในครัวเรือน

การบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคม

การเดินทาง การติดต่อภายในอำเภออื่นๆ และจังหวัดราชบุรี เดินทางโดยรถโดยสารประจำทางสายราชบุรี - โป่งกระติง ระยะทางประมาณ 79 กิโลเมตร โดยใช้ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3087 จากอำเภอเมืองผ่านอำเภอจอมบึง ถึงบ้านซำป่าหวาย และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3313 จากบ้านซำป่าหวายถึงบ้านโป่งกระติงบน ระยะทาง 31 กิโลเมตร ซึ่งบรรจบกับทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3206 ซึ่งสามารถเดินทางไปอำเภอปากท่อได้ โดยไปบรรจบกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ระยะทาง 56 กิโลเมตร

2. การโทรคมนาคม

ปัจจุบันมีตู้โทรศัพท์สาธารณะหยอดเหรียญ จำนวน 21 ตู้ มีที่ทำการไปรษณีย์ โทรเลขเอกชน จำนวน 1 แห่ง ซึ่งรับผิดชอบบริการรับ - ส่งจดหมาย และพัสดุครอบคลุมพื้นที่ตำบล บ้านปึง

3. การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีหน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ที่หมู่ที่ 5 ตำบลท่าเคย เป็นหน่วยงานย่อยของหน่วยบริการไฟฟ้าหลักอำเภอจอมปึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายกระแสไฟฟ้า ให้แก่ราษฎรภายในตำบลบ้านปึงแต่ยังไม่ทั่วทุกครัวเรือน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

1. ลำห้วยท่าเคย เป็นลำห้วยที่ไหลจากเทือกเขาเขตจังหวัดเพชรบุรี ไหลจากทิศใต้สู่เหนือ ไหลผ่านหมู่ที่ 4 บ้านพุน้ำร้อน หมู่ที่ 13 บ้านพุนหิน หมู่ที่ 6 บ้านห้วยสวนพลู หมู่ที่ 3 บ้านร่องเจริญ และหมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำใส แล้วไหลผ่านตำบลบ้านคาลงสู่แม่น้ำภาชีที่หมู่ที่ 2 ตำบลท่าเคย อำเภอบ้านปึง จังหวัดราชบุรี

2. ลำห้วยโป่งกระทิง ไหลผ่านหมู่ที่ 1 บ้านโป่งกระทิงบน หมู่ที่ 10 บ้านห้วยมะกรูด หมู่ที่ 12 บ้านโป่งกระทิงกลาง และหมู่ที่ 2 บ้านโป่งกระทิงล่าง แล้วไหลลงสู่อ่างเก็บน้ำพุตะเคียน หมู่ 7

3. ลำห้วยพุดอน ไหลผ่านหมู่ที่ 5 บ้านพุดอนบน และหมู่ที่ 11 บ้านพุดอนล่าง

4. ลำห้วยพุตะเคียน ไหลผ่านหมู่ที่ 7 บ้านพุตะเคียน แล้วไหลผ่านลงสู่ หมู่ที่ 11 บ้านลำพระใต้ ตำบลบ้านคา

5. ลำห้วยพลุกไก่ ไหลผ่านหมู่ที่ 9 บ้านดงคา และหมู่ที่ 1 บ้านโป่งกระทิงบน

6. ลำห้วยพุนหิน ไหลผ่านหมู่ที่ 13 บ้านพุนหิน

ข้อมูลแหล่งน้ำ

ลำห้วยท่าเคย เป็นลำห้วยที่ไหลจากเทือกเขาเขตจังหวัดเพชรบุรี ไหลจากทิศใต้สู่เหนือไหลผ่านหมู่ที่ 4 บ้านพุน้ำร้อน หมู่ที่ 13 บ้านพุนหิน หมู่ที่ 6 บ้านห้วยสวนพลู หมู่ที่ 3 บ้านร่องเจริญ และหมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำใส แล้วไหลผ่านตำบลบ้านคาลงสู่แม่น้ำภาชี หมู่ที่ 2 ตำบลท่าเคย อำเภอสวนผึ้ง

ลำห้วยโป่งกระทิง ไหลผ่านหมู่ที่ 1 บ้านโป่งกระทิงบน หมู่ที่ 10 บ้านห้วยมะกรูด หมู่ที่ 12 บ้านโป่งกระทิงกลาง และหมู่ที่ 2 บ้านโป่งกระทิงล่าง แล้วไหลสู่อ่างเก็บน้ำพุตะเคียน หมู่ที่ 7 บ้านพุตะเคียน

ลำห้วยพุดอน ไหลผ่านหมู่ที่ 5 บ้านพุดอนบน และหมู่ที่ 11 บ้านพุดอนล่าง

ลำห้วยพุตะเคียน ไหลผ่านหมู่ที่ 7 บ้านพุตะเคียน แล้วไหลผ่านลงสู่หมู่ที่ 11 บ้านลำพระใต้ ตำบลบ้านคา

ลำห้วยพลุกไก่อ ไหลผ่านหมู่ที่ 9 บ้านดงคา และหมู่ที่ 1 บ้านโป่งกระทิงบน
ลำห้วยพูนิน ไหลผ่านหมู่ที่ 13 บ้านพูนิน

อ่างเก็บน้ำขนาดกลาง

ลำดับ ที่	ชื่อโครงการ	หมู่ที่	สถานที่ตั้ง	ความจุ (ล้าน ลบ.ม.)	หมายเหตุ
1	อ่างเก็บน้ำโป่งกระทิงบน	1	บ้านโป่งกระทิงบน	0.50	
2	อ่างเก็บน้ำพูนาร้อน	4	บ้านพูนาร้อน	0.30	
3	อ่างเก็บน้ำดงยาง	4	บ้านพูนาร้อน	2.90	
4	อ่างเก็บน้ำพุตะเคียน	7	บ้านพุตะเคียน	0.23	
5	อ่างเก็บน้ำห้วยน้ำใส	8	บ้านห้วยน้ำใส	0.51	
6	อ่างเก็บน้ำห้วยมะกรูด	10	บ้านห้วยมะกรูด	0.23	
7	อ่างเก็บน้ำห้วยท่าเคย	4	บ้านพูนาร้อน	13.8	โครงการ พระราชดำริ
8	อ่างเก็บน้ำโป่งกระทิงกลาง	12	บ้านโป่งกระทิงกลาง	0.80	
9	อ่างเก็บน้ำห้วยท่าเคย (หลัง รพ. บ้านคา)	3	บ้านร่องเจริญ	0.30	
10	อ่างเก็บน้ำร่องเจริญ (ซอยมาลาเรีย)	3	บ้านร่องเจริญ	0.23	

ฝาย

ลำดับ ที่	ชื่อโครงการ	หมู่ที่	สถานที่ตั้ง	ปีที่ ก่อสร้าง (พ.ศ.)	ขนาด กว้าง (ม.)	ขนาด สูง (ม.)
1	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	1	บ้านโป่งกระทิงบน	2538	18	1.5
2	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	2537	18	1.5
3	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	2537	18	1.5
4	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	2542	18	1.5
5	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	2544	17	1.5
6	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	5	บ้านพูนอนบน	2536	18	1.5
7	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	5	บ้านพูนอนบน	2536	18	1.5

8	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	5	บ้านพุบอนบน	2536	18	1.5
9	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	5	บ้านพุบอนบน	2537	18	1.5
10	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	5	บ้านพุบอนบน	2537	18	1.5
11	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	7	บ้านพุตะเคียน	2544	17	1.5
12	ฝายชะลอน้ำ ชนิดรถข้ามได้	8	บ้านห้วยน้ำใส	2555	4	3.0
13	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	10	บ้านห้วยมะกรูด	2537	18	1.5
14	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	10	บ้านห้วยมะกรูด	2539	18	1.5
15	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	10	บ้านห้วยมะกรูด	2539	18	1.5
16	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	11	บ้านพุบอนล่าง	2537	18	1.5
17	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	11	บ้านพุบอนล่าง	2535	20	1.5
18	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	11	บ้านพุบอนล่าง	2536	18	1.5
19	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	11	บ้านพุบอนล่าง	2536	20	2.0
20	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	12	บ้านโป่งกระทิง กลาง	2542	18	2.0
21	ฝาย คสล. แบบ มข. 2527	12	บ้านโป่งกระทิง กลาง	2545	17	1.5

สระเก็บน้ำ

ลำดับ ที่	ชื่อสระเก็บน้ำ	หมู่ที่	สถานที่ตั้ง	ความจุ (ล้าน ลบ.ม.)	หมายเหตุ
1	สระเก็บน้ำบ้านโป่งกระทิงล่าง	2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	20,000	
2	สระเก็บน้ำบ้านทุ่งกระเจี๊ว	2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	32,000	
3	สระเก็บน้ำบ้านกลาง	2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	37,618	
4	สระเก็บน้ำสำนักสงฆ์เจริญธรรมนิมิตร	3	บ้านร่องเจริญ	20,000	
5	สระเก็บน้ำป่าฝิ่งซ้ายแม่น้ำภาชี	3	บ้านร่องเจริญ	-	
6	สระเก็บน้ำร่องเจริญ ซอย 4	3	บ้านร่องเจริญ	-	
7	สระเก็บน้ำบ้านท่าเคย	4	บ้านพุน้ำร้อน	20,000	
8	สระเก็บน้ำพุน้ำร้อน	4	บ้านพุน้ำร้อน	42,175	
9	สระเก็บน้ำบ้านดอนมะกอก	6	บ้านห้วยสวนพลู	43,500	
10	สระเก็บน้ำบ้านนางนิภา แดงสะอาด	6	บ้านห้วยสวนพลู	8,500	
11	สระเก็บน้ำป่าฝิ่งซ้ายแม่น้ำภาชี	6	บ้านห้วยสวนพลู	-	
12	สระเก็บน้ำบ้านพุตะเคียน	7	บ้านพุตะเคียน	62,500	
13	สระเก็บน้ำสาริกา	7	บ้านพุตะเคียน	20,000	
14	สระเก็บน้ำบ้านห้วยน้ำใส	8	บ้านห้วยน้ำใส	22,000	

15	ฝายน้ำล้นท่าเคยพร้อมระบบส่งน้ำ	8	บ้านห้วยน้ำใส	308,000	
16	สระเก็บน้ำบ้านห้วยน้ำใส	8	บ้านห้วยน้ำใส	36,489	
17	สระเก็บน้ำบ้านดงคา	9	บ้านดงคา	20,000	
18	สระเก็บน้ำห้วยมะกรูด	10	บ้านห้วยมะกรูด	-	
19	สระเก็บน้ำบ้านพุดอนล่าง	11	บ้านพุดอนล่าง	-	
20	สระเก็บน้ำ (สปก.) จำนวน 49 ลูก	1-12	ตำบลบ้านบึง	1,260	

ภาชนะเก็บน้ำ

ลำดับ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ฝ.5 (แห่ง)	ฝ.30 (แห่ง)	ฝ.33 (แห่ง)	ฝ.99 (แห่ง)	ถัง 20 ลบ.ม. (แห่ง)	โอ่ง 1,800 ลิตร	หมายเหตุ
1	บ้านโป่งกระทิงบน	1	5	1	2	-	-	25	
2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	2	-	-	2	1	1	25	
3	บ้านร่องเจริญ	3	-	1	2	1	1	25	
4	บ้านพุน้ำร้อน	4	10	-	1	2	1	25	
5	บ้านพุดอนบน	5	-	-	1	1	-	25	
6	บ้านห้วยสวนพลู	6	-	-	-	1	2	25	
7	บ้านพุดะเคียน	7	-	-	2	1	1	25	
8	บ้านห้วยน้ำใส	8	20	-	3	1	1	25	
9	บ้านดงคา	9	-	-	1	2	-	25	
10	บ้านห้วยมะกรูด	10	-	-	1	2	1	25	
11	บ้านพุดอนล่าง	11	-	-	-	1	1	25	
12	บ้านโป่งกระทิงกลาง	12	-	-	1	1	-	25	
13	บ้านพุดิน	13	10	-	-	-	-	25	
14	บ้านพุดอนกลาง	14	-	-	-	-	-	-	

ประปาชนบท

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	หมู่ที่	ปีที่ก่อสร้าง (พ.ศ.)	หมายเหตุ
1	ประปาบ้านโป่งกระทิงบน	1	2538	
2	ประปาบ้านโป่งกระทิงล่าง	2	2538	ยกเลิกการใช้
3	ประปาบ้านร่องเจริญ (หลังเขา)	3	2543	
4	ประปาบ้านโป่งกระทิงล่าง (ข้าง อนามัย)	7	2540	
5	ประปาบ้านพุตะเคียน	7	2540	
6	ประปาบ้านพุตะเคียน	7	2544	
7	ประปาบ้านห้วยน้ำใส	8	2544	
8	ประปาบ้านพุบอนล่าง	11	2544	
9	ประปาบ้านโป่งใหญ่	11	2545	
10	ประปาบ้านโป่งกระทิงกลาง	12	2541	
11	ประปาบ้านโป่งกระทิงกลาง	12	2543	

บ่อบาดาล

ลำดับ ที่	ชื่อบ่อบาดาล	หมู่ที่	จำนวน (แห่ง)	หน่วยงานที่เจาะ	หมายเหตุ
1	บ้านโป่งกระทิงบน	1	-	-	
2	บ้านโป่งกระทิงล่าง	2	7	รพช,กรมทรัพย์,สปก,โยธา,กรมอนามัย	
3	บ้านร่องเจริญ	3	3	สปก,กรมทรัพย์	
4	บ้านพุน้ำร้อน	4	4	รพช,กรมอนามัย	
5	บ้านพุบนบน	5	5	โยธา,กรมทรัพย์,กรมอนามัย	
6	บ้านห้วยสวนพลู	6	4	กรมทรัพย์	
7	บ้านพุตะเคียน	7	2	กรมทรัพย์	
8	บ้านห้วยน้ำใส	8	1	รพช	
9	บ้านดงคา	9	3	กรมทรัพย์,รพช,โยธา	
10	บ้านห้วยมะกรูด	10	1	โยธา	
11	บ้านพุบอนล่าง	11	2	กรมอนามัย	
12	บ้านโป่งกระทิงกลาง	12	2	รพช	
13	บ้านพุหิน	13	-	-	
14	บ้านพุบอนกลาง	14	1	กรมทรัพย์	

บ่อน้ำตื้น

ลำดับที่	ชื่อบ่อน้ำตื้น	หมู่ที่	จำนวน (แห่ง)	หน่วยงาน	หมายเหตุ
1	บ้านโป่งกระทิงล่าง	2	7	ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	
2	บ้านร่องเจริญ	3	3	ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	
3	บ้านห้วยสวนพลู	6	2	ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	
4	บ้านพุตะเคียน	7	2	ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	
5	บ้านห้วยน้ำใส	8	2	ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	
6	บ้านดงคา	9	4	ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	
7	บ้านห้วยมะกรูด	10	4	ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	

2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการภารกิจโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 67 มาตรา 68 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) โดยการจัดทำเป็นแผนพัฒนาตำบล 5 ปี และแผนพัฒนาตำบลประจำปี ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาจังหวัด นโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

การดำเนินการตามภารกิจและตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดภารกิจไว้เป็น 7 ด้าน ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) และพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. **ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้
 - 1.1 จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
 - 1.2 ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
 - 1.3 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 1.4 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - 1.5 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
 - 1.6 การสาธารณสุขอุปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

1.7 การสาธารณสุขการ

1.8 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

2.2 การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

2.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจ/สวนสาธารณะ

2.5 การจัดการศึกษา

2.6 การสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรีคนชรา/ผู้ด้อยโอกาส

2.7 จัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

2.8 การส่งเสริมกีฬา

2.9 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

2.10 การสาธารณสุข การอนามัย ครอบครัวและการรักษาพยาบาล

2.11 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม การการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2 การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินและอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

3.3 การผังเมือง

3.4 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและอัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

3.5 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

3.6 การจัดเมืองให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

3.7 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

3.8 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

3.9 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพ

และ สถานสถานอื่น ๆ

3.10 การดูแลรักษาที่สาธารณะ

3.11 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน

3.12 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 4.1 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 4.2 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 4.3 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 4.4 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4.5 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 4.6 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 4.7 การท่องเที่ยว
- 4.8 การจัดให้มีและการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- 4.9 การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- 4.10 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 5.1 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5.2 การจัดการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5.3 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 6.1 บำรุงรักษาศิลปประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 6.2 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 6.3 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 6.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 6.5 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

7. ด้านบริหารการจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 7.1 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร
- 7.2 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

7.3 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

การติดตามถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุล่วง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงาน เสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ

ในทางตรงกันข้าม หากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (Cost-Effective) ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทางแก้ปัญหา การติดตามดูความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารโครงการมักจะให้ความสำคัญกับการวางระบบติดตามโครงการ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องใช้เทคนิคเชิงวิชาการค่อนข้างสูง จึงปล่อยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานระดับสูงกว่าเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ยังเสียค่าใช้จ่ายสูง และก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วขึ้นอยู่กับความจำเป็นและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละโครงการ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการวางระบบติดตามไม่จำเป็นที่จะต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงหรือมีความซับซ้อนแต่อย่างใด บางโครงการมีระบบติดตามที่อาศัยพนักงานชั่วคราว (Part-Time) เพียงคนเดียว โดยมีหน้าที่จัดทำรายงานการติดตามประจำไตรมาส หรือในบางโครงการอาศัยพนักงานเต็มเวลา (Full-Time) เพียงจำนวนหนึ่งที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการศึกษาดูตามเพื่อจะเลือกใช้วิธีติดตามที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนสูงสุด

ในส่วนของ “การประเมินผล” นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องบ่งชี้ว่า แผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร

(งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่สามารถนำไปในการปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรง เป็นปรนัย เชื่อถือได้

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากระบบการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่นที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลต่อการบริหารแผนและจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (Input Monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (Performance Monitoring) การวางแผนติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นคือถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” หรือ M&E Unit (Monitoring and Evaluation Unit) ได้แก่ “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผล ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุผลได้ในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต

องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผนองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (Input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลผลลัพธ์ (Output, Goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนดการติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ Intermediate Result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่า เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามในขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (Output, Goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้ายหรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่ที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 การบริหารจัดการที่ดีและโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

1. การตรวจประเมินการบริหารจัดการที่ดี

1.1 การประเมินความโปร่งใส เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การประเมินอำนวยความสะดวกให้ประชาชนการประเมินการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

1.3 ประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด โดยจะตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกจากเอกสาร หลักฐาน รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสาธารณะและผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในการดำเนินงาน

1.4 การประเมินตามเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย

- 1) ความโปร่งใส
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ
- 3) การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- 4) การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร
- 5) ความพึงพอใจของประชาชน

2. การตรวจประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยจะพิจารณาจากเอกสารสรุปโครงการนวัตกรรม การบรรยายสรุป ข้อมูลหรือหลักฐานการดำเนินงาน การตรวจในพื้นที่จริง และการประเมินผลสำเร็จของงาน

2.1 การประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1) การตอบโจทย์ปัญหาของท้องถิ่น
- 2) กลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ (ผลกระทบ)
- 3) ความคุ้มค่าของโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น
- 4) การมีส่วนร่วมของเครือข่าย
- 5) ความยั่งยืนของโครงการนวัตกรรม

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของ อปท.

1. การจัดซื้อจัดจ้างของ อปท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อปท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะวิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อปท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและรายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสาร ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. อปท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อปท. และช่องทางนั้นมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ

3. อปท. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลภายในหน่วยงานที่เป็นนวัตกรรมหรือไม่ โครงการที่ไม่เข้าข่าย ได้แก่ การจัดทำประกาศเจตจำนงต่อต้านทุจริต การเดินรณรงค์ หรือการจัดประชุมฝึกอบรม เป็นต้น โครงการที่เข้าข่ายประเด็นการประเมินนี้ได้แก่ นโยบายไม่รับของกำนัล (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาล

ข้อมูลส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียดเกณฑ์ชี้วัดดังนี้

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากการเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1.1 อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการ
- 1.2 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมินโครงการ
- 1.3 อปท. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชาคมตตินโยบายหรือโครงการของ อปท.

1.4 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่น นอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2. อปท. ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อ ขับเคลื่อนนโยบายและโครงการของรัฐบาลและ อปท.

2.1 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ โดยเกณฑ์การประเมินจะ พิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. ทำร่วมกับองค์กรเครือข่ายที่ไม่ปรากฏบันทึกข้อตกลงความ เข้าใจ (MOU)

2.2 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบเป็นทางการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะพิจารณา จากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. มีบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) อย่างเป็นทางการกับส่วนราชการ อปท. อื่น องค์กรภาคประชาสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน

ข้อมูลส่วนที่ 4 การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้ วัดต่อไปนี้

1. อปท. ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและพัฒนาระบบการ บริหารจัดการสมัยใหม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 อปท. มีศูนย์ข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน

1.2 อปท. มีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

1.3 อปท. มีป้ายสัญลักษณ์ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกทางมายัง สำนักงาน อปท. เป็นต้น

1.4 อปท. มีระบบอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีท้องถิ่น เช่น การชำระภาษี ผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น

1.5 อปท. มีการออกแบบอาคารสำนักงาน อปท. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มารับบริการจาก อปท. เช่น ทางเดิน ลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น

ข้อมูลส่วนที่ 5 การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มี รายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ

1.1 อปท. มีคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนในการทำงาน

1.2 อปท. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้แก่ การถ่ายทอด ความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ แผ่นพับ อินโฟกราฟฟิก การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น

- 1.3 อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการ
- 1.4 อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากร
2. อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
 - 2.1 อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ
 - 2.2 อปท. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ ๒๕ องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น
3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
 - 3.1 อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื้อสูท บริการทำบัตรประชาชน มีห้องแต่งตัว มีน้ำดื่มบริการฟรี มีห้องละหมาด เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน
 - 3.2 อปท. สามารถแก้ไขปัญหาความจำเป็นเร่งด่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินตามตัวชี้วัดต่อไปนี้

1. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้
 - 1.1 ด้านจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) ที่ดี
 - 1.2 สามารถในการจัดบริการสาธารณะได้มีคุณภาพ
 - 1.3 ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตในพื้นที่
 - 1.4 ภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่ประจักษ์
 - 1.5 ความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.6 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันท่วงที
 - 1.7 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน
 - 1.8 ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรัก ความสามัคคี
 - 1.9 ความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.10 ความน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น

ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการ บริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจาก เดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อ ชุมชนท้องถิ่นและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรือ อำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขต พื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้ สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการ เดิมหรือต่อยอดจาก อปท. อื่น

2. โครงการนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ (Radical Innovation) เป็นเปลี่ยนแปลงแบบก้าว หน้าที่มีการออกแบบพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิด ระบบวิธีการและ กระบวนการเดิมอย่างสิ้นเชิง มีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคย เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เช่น ออกแบบหรือพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะใหม่ การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ เปลี่ยนระบบและวิธีคิดในการจัดบริการสาธารณะ เป็นต้น

2.1 นวัตกรรมการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่ เกี่ยวข้องกับการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และ ผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการ เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การรักษาความสงบเรียบร้อย การ ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่ เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนา เทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.3 นวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำและสิ่งแวดล้อม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่ เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การ

จัดให้มีทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

2.4 นวัตกรรมด้านสุขภาพ หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ และการส่งเสริมกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 นวัตกรรมการบริหารจัดการเมือง หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผังเมือง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ การขนส่ง การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุนการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การดูแลรักษาที่สาธารณะ โรงมหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดทำอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่

เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพจะต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป ซึ่งในการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิถีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

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

7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกิดรอยยิ้มอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น

5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพประเมิณนั้น สามารถประเมินได้จากคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัด

บริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ตีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม หลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลือกสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการเช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

1. **อัธยาศัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาวจิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นทุกฝูจจะเป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็งานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. **ความมุ่งมั่นในการให้บริการ** ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และ

ผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงก็อย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนหรือมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบ หรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้การบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีที่ไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยและ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะมีปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปิด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักการที่สำคัญคือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองกฎหมาย

ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักรความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind)

3. รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน

4. สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ค่านิยามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ

โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลา และความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะ คุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบ ผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือ สถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วน สำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการ ยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของ แต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีทัศนคติกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคล ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การ บริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ อาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

การศึกษาความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ โดยในการศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) จะเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากเพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพกนก ช่วยชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสีท้อ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ใน

การศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเซอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05