



รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ประจำปีงบประมาณ 2567



Nation
University

มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำในงานที่ให้บริการ จำแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.80 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข เมื่อพิจารณา ในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ในปีงบประมาณ 2566 และ 2567 พบว่า ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2567 สูงกว่าปีงบประมาณ 2566 ในทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.80

ทั้งนี้สามารถนำเสนอตั้งตาราง

ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลวังทรายคำ
จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	ช่อง ทางการ ให้บริการ	
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.49	4.56	4.51	4.44	4.50
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.58	4.60	4.59	4.57	4.58
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.51	4.50	4.52	4.44	4.49
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.56	4.55	4.56	4.55	4.56
5. งานด้านสาธารณสุข	4.54	4.58	4.57	4.56	4.56
รวมทุกด้าน	4.53	4.56	4.55	4.51	4.54

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.50	มากที่สุด	90.00
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.58	มากที่สุด	91.60
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.49	มากที่สุด	89.80
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.56	มากที่สุด	91.20
5. งานด้านสาธารณสุข	4.56	มากที่สุด	91.20
รวมทุกด้าน	4.54	มากที่สุด	90.80

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ปีงบประมาณ 2566 และ 2567

ภาพรวมความพึงพอใจ	2566		2567	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.48	89.60	4.50	90.00
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.56	91.20	4.58	91.60
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.46	89.20	4.49	89.80
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.53	90.60	4.56	91.20
5. งานด้านสาธารณสุข	4.54	90.80	4.56	91.20
รวมทุกด้าน	4.52	90.40	4.54	90.80

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังทรายคำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1. ควรส่งเสริมให้ชาวบ้านมีอาชีพในหมู่บ้านเพื่อสร้างรายได้ แต่ขอให้พัฒนาให้มีหลากหลายอาชีพ
2. ต้องการให้เพิ่มไฟกิ่งข้างทาง เนื่องจากมีบุตรหลานที่ทำงานเวียนกะทำงานในตอนกลางคืน ทำให้ขณะกลับบ้านถนนมืดมาก ไม่มีไฟส่องสว่าง บางช่วงมีไฟสว่างแต่ขาดตอนระยะไกล
3. ต้องการเหมืองน้ำคอนกรีตเพื่อใช้น้ำกับการเกษตร
4. ต้องการถนนคอนกรีต เนื่องจากถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ เวลาฝนตกน้ำท่วมขัง การสัญจรลำบาก
5. ต้องการวางระบายน้ำหน้าบ้านเนื่องจากฝนตกน้ำไหลท่วมขังในบ้าน การดำเนินชีวิตลำบาก

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	32
ระเบียบวิธีวิจัย	32
ระยะเวลาที่ทำการวิจัย	33
บทที่ 4 ผลการศึกษา	34
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	73
คณะผู้วิจัย	103

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงาน	35
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	35
ตาราง 3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	35
ตาราง 4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพการสมรส	36
ตาราง 5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	36
ตาราง 6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	37
ตาราง 7	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	38
ตาราง 8	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
ตาราง 9	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
ตาราง 10	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	41
ตาราง 11	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	42
ตาราง 12	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43
ตาราง 13	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44
ตาราง 14	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	45
ตาราง 15	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	46
ตาราง 16	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
ตาราง 17	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	48
ตาราง 18	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	49
ตาราง 19	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	50
ตาราง 20	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 21	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	52
ตาราง 22	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	53
ตาราง 23	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	54
ตาราง 24	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
ตาราง 25	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตาราง 26	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	57
ตาราง 27	ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน	58
ตาราง 28	ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังทรายคำ	59
ตาราง 29	การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ปีงบประมาณ 2565 และ 2566	60

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่ได้มีการจัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น นับตั้งแต่ พ.ศ. 2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่รัชกาลที่ 5 ได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง ในด้านการจัดทำความสะอาดในชุมชนของตนและการใดควรจัดทำ เพื่อเป็นการบูรณะหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความสะอาดแก่ชุมชน เช่น ถนนหนทาง การติดตามประทีปโคมไฟก็ดี ควรเป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และโดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรก ได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ เป็นเวลากว่า 113 ปี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถือกำเนิดขึ้นมาในประเทศไทย (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 122)

การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 2) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และ นิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 7,850 แห่ง ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,469 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 192 แห่ง เทศบาลตำบล 2,247 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,303 แห่ง และเขตปกครองรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. วันที่ 6 สิงหาคม 2563)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 มาตรา 281) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็น

ส่วนรวม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550, มาตรา 283 วรรคแรก) ซึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการดูแล แก้ไขปัญหา และให้บริการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง อยู่ห่างจากที่ทำการอำเภอวังเหนือ ไปทางทิศใต้ประมาณ 5 กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดลำปาง ประมาณ 100 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 32.97 ตารางกิโลเมตร หรือ 20,606 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 3.25 ของพื้นที่ทั้งอำเภอ (พื้นที่ทั้งอำเภอ 1,012.99 ตารางกิโลเมตร) โดยมีจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 9 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งฮี หมู่ที่ 2 บ้านดง หมู่ที่ 3 บ้านปงวัง หมู่ที่ 4 บ้านต้นฮ่าง หมู่ที่ 5 บ้านป่าฝาง หมู่ที่ 6 บ้านก่อ หมู่ที่ 7 บ้านป่าสัก หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งห้า และหมู่ที่ 9 บ้านทุ่งพัฒนาโดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ในการบริหารจัดการทั้งด้านบุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยเนชั่น จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ให้ทำการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น อีกทั้งนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

ขอบเขตการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ โดยศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ 5 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการประเมินผลการดำเนินงานในรอบ 12 เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 ถึงเดือนกันยายน 2567)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่างๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบ วิธีการ หรือรูปแบบการให้บริการประชาชน การติดต่อขอรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงาน ในการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลิกลักษณะการแต่งกาย ความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ รวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำและสถานที่จอดรถ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ
2. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนของการสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึก ซึ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่างของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมี นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964, p. 29) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้ แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

กู๊ด (Good, 1973, p. 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

โวลแมน (Wolman, 1973, p. 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจของตน

เดวิส (Davis, 1976, p. 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือ ภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

มัลลินส์ (Mullins, 1985, p. 280) ความพึงพอใจ เป็นทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการให้ตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่

ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพอใจ เป็นตัวสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, p. 136) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานตามที่ได้รับและเข้าใจกับความคาดหวัง (Customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยังผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใด ผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

ติน ปรัชญพฤทธิ (2542, น. 351) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 775) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือ ภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542, น. 405) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการจงใจเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้น แล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นได้ ผลลัพธ์ก็คือความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 18) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า การที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

ชญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2548, น. 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องทีละเอียดย่อน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548, น. 122) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และการได้รับผลตอบแทนนั้น คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550, น. 140, 149) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงาน ของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัตบุคคลจะมี

ความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” แตกต่างกัน แต่สามารถสรุปได้ดังนี้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการและเป็นการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง มีความเพียบพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการนั้น ถ้าวัดว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้ให้บริการมีต่อเรื่องการรับบริการในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับข้อสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจจะเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายในเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะ ทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

สาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, น. 160) กล่าวว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า
2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มากมาย จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา
3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำ และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี ทนายความ วิศวกรหรือ สถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วยความชื่นชม จะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก
4. มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดีๆ ในอดีตจะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว จะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ๆ ของคู่แข่งชั้นของเราน้อย

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดีและได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

อาทิเช่น การเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก จะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ปรีทรรศ ศิลปะกิจ (2541) กล่าวว่า การบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542, น. 6 -8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรมกิจกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น”

วัลดา บินชาเว็น (2543, น. 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรมตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สมิต สัจฉกร (2546, น. 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ การกระทำที่เยี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้นคุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

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

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

Kotler (2003, p. 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำการปฏิบัติ หรือกิจกรรม ที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) องค์ประกอบครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

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

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

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

1. **การใช้แบบสอบถาม** ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
2. **การสัมภาษณ์** เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
3. **การสังเกต** เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถ้าคู่, 2545)

**ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปได้
อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้**

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาดกำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

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

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

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

- 1) ประชาชน คือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้
- 2) ประชาชน คือ ผู้ที่มาบอกความต้องการแก่ท่าน
- 3) ประชาชนมิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา
- 4) ประชาชน มิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน
- 5) ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน
- 6) ประชาชนมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ชี้ให้เห็นว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการ สาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์กรของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม ผู้ที่มีสำนึกแห่งบริการ (Sense of Service) คือ ผู้ที่มีจิตสำนึกแห่งคุณธรรมที่มีพฤติกรรมแห่งการบริการสามารถช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วยความเอื้ออาทร ความเกรงใจ การยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ รู้กาลเทศะ และบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถหลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่าเป็น กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด แบ่งออก เป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการ

ให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) และสมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ได้ให้นิยามการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดได้ คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนิน การปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิถีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนาธรรมและความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Wit (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน

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

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

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2559) การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายเป็นสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่น แบบองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหารและสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป อันประกอบด้วย องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจที่อิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตาม ลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความ รับผิดชอบ และห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธา เลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถ บริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่ การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่ เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความ ร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตย ต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกัน แก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครอง ท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนา ระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

- ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

3. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้จักปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

5. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ

เป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้ อยากรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการศึกษาการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ปกครองตนเองโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการ ดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

แผนพัฒนาท้องถิ่น

(พ.ศ. 2566-2570)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง อยู่ห่างจากที่ทำการอำเภอวังเหนือ ไปทางทิศใต้ประมาณ 5 กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดลำปาง ประมาณ 100 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 32.97 ตารางกิโลเมตร หรือ 20,606 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 3.25 ของพื้นที่ทั้ง อำเภอ (พื้นที่ทั้งอำเภอ 1,012.99 ตารางกิโลเมตร)



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มีสภาพส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำวัง และแม่น้ำแสด จะมีเขาลึกน้อยลาดเทจากทิศตะวันออกลงมาทิศตะวันตก

อาณาเขตติดต่อ

- | | | | |
|---------------|-----------------|---------------|--------------|
| - ทิศเหนือ | ติดตำบลวังซ้าย | อำเภอวังเหนือ | จังหวัดลำปาง |
| - ทิศใต้ | ติดตำบลร่องเคาะ | อำเภอวังเหนือ | จังหวัดลำปาง |
| - ทิศตะวันออก | ติดตำบลวังทอง | อำเภอวังเหนือ | จังหวัดลำปาง |
| - ทิศตะวันตก | ติดตำบลวังใต้ | อำเภอวังเหนือ | จังหวัดลำปาง |

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ร้อนชื้น มี 3 ฤดู คือ ฝน หนาว และร้อน

1.4 ลักษณะของดิน ลักษณะดินของตำบลวังทรายคำสรุปได้ดังนี้

หน่วยแผนที่ที่ 5

หน่วยแผนที่นี้เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินเหนียว ดินบนมีสีเทาแก่ ดินล่างมีสีน้ำตาลอ่อนหรือเทา มีจุดประสีน้ำตาลและสีเหลือง หรือสีแดงตลอดชั้นดิน มักพบก้อนสารเคมีสะสมพวกเหล็กและแมงกานีสปะปนอยู่และในชั้นดินล่างลึกๆอาจพบก้อนปูน กลุ่มดินนี้เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินตะกอนลำนน้ำเป็นดินลึก มีการระบายน้ำเร็ว พบบริเวณที่ราบเรียบ ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติค่อนข้างต่ำถึงปานกลางปฏิกิริยาเป็นกรดปานกลางถึงเป็นกรดเล็กน้อยมีค่าความเป็นกรด

เป็นต่างประมาณ 5.5-6.5 แต่ถ้าดินมีก้อนปูนปะปนในดินชั้นล่าง ดินชั้นนี้จะมีปฏิกิริยาเป็นต่างอ่อนหรือมีค่าความเป็นกรดเป็นต่างประมาณ 7.5-8.0

บริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ทำนาในบริเวณที่มีแหล่งน้ำใช้ปลูกพืชไร่พืชผักและยาสูบในช่วงฤดูแล้ง ข้าวที่ปลูกโดยมากให้ผลตอบแทนค่อนข้างสูงตัวอย่างชุดดินที่อยู่ในกลุ่มนี้ได้แก่ชุดดิน หางดง ชุดดินพาน

หน่วยแผนที่ที่ 47

หน่วยแผนที่นี้เป็นกลุ่มดินมีเนื้อดินเป็นพวกดินเหนียวหรือดินร่วนที่มีเศษหินปะปนมากมักพบชั้นหินพื้นต้นกว่า 50 ซม. สีดำเป็นสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดง เกิดจากการสลายตัวผุพังของหินเนื้อละเอียดมีสภาพพื้นที่เป็นลูกคลื่นลาดตลิ่งเนินเขา เป็นดินต้น มีการระบายน้ำดี มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำถึงปานกลาง ปฏิกิริยาดินเป็นกรดเล็กน้อยถึงปานกลางมีค่าความเป็นกรดเป็นต่างประมาณ 5.5 – 7.0

ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ที่ดินของหน่วยแผนที่นี้ได้แก่เป็นดินต้นมีเศษหินปะปนอยู่ในเนื้อดินเป็นปริมาณมากในบริเวณที่มีความลาดชันสูงมีปัญหาเกี่ยวกับการชะล้างพังทลายของหน้าดินอย่างรุนแรงตัวอย่างดินที่อยู่ในกลุ่มนี้ได้แก่ ชุดดินลี ชุดดินมวกเหล็ก ชุดดินท่าลี่ ชุดดินสบปราบ ชุดดินงาว

หน่วยแผนที่ที่ 48

หน่วยแผนที่นี้เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินบนส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย ส่วนดินล่างเป็นดินปนเศษหินหรือปนกรวด ก้อนกรวดส่วนใหญ่เป็นหินกลมมน ถ้าเป็นดินปนเศษหินมักพบชั้นหินต่ำกว่า 50 ซม. สีดินเป็นสีน้ำตาล สีเหลือง หรือสีแดง พบบริเวณพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนชันจนถึงเนินเขาเป็นดินต้นมากมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำปฏิกิริยาดินเป็นกรดปานกลางมีค่าความเป็นกรดเป็นต่างประมาณ 5.0 – 6.0

ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ที่ดินของหน่วยแผนที่นี้ได้แก่ ดินต้นมาก บริเวณที่มีความลาดชันสูงเกิดการชะล้างพังทลายได้ง่าย นอกจากนั้นดินยังมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำอีกด้วยปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นป่าเบญจพรรณ ป่าเต็งรัง ป่าละเมาะ และทุ่งหญ้าธรรมชาติบางแห่งใช้ปลูกพืชไร่ หรือไม้โตเร็ว ตัวอย่างชุดดินที่อยู่ในกลุ่มนี้ได้แก่ ชุดดินท่ายาง ชุดดินแมริม

หน่วยแผนที่ที่ 59

หน่วยแผนที่นี้เป็นหน่วยผสมของดินหลายชนิด ซึ่งเกิดจากตะกอนลำน้ำพัดพามาทับถมกันพบบริเวณที่ราบลุ่มหรือบริเวณพื้นล่างของหุบเขา มีสภาพพื้นที่ราบเรียบถึงค่อนข้างราบเรียบดินที่พบส่วนใหญ่มีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว มีลักษณะและคุณสมบัติต่าง ๆ เช่น เนื้อดิน สีดิน ความลึกของดิน ปฏิกิริยาดิน ตลอดจนความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับชนิดของวัตถุต้นกำเนิดดินในบริเวณนั้น ๆ ส่วนมากมีก้อนกรวดและเศษหินปะปนอยู่ในเนื้อดินด้วยปัจจุบันบริเวณดังกล่าวใช้ประโยชน์ในการทำนา ส่วนในฤดูแล้ง ถ้ามีแหล่งน้ำ หรือดิน นิยมใช้ปลูกพืชผัก หรือพืชไร่อายุสั้น เช่น ถั่วเขียว หรือถั่วเหลือง

เนื่องจากหน่วยแผนที่นี้เป็นหน่วยผสมของดินหลายชนิดดังนั้นในแผนที่ดินระดับจังหวัดจึงเรียกว่าเป็นพวกดินตะกอนลำน้ำที่มีการระบายน้ำเร็ว

2. ด้านการเมืองการปกครอง

2.1 เขตการปกครองโดยฝ่ายปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มี 9 หมู่บ้าน มีผู้ปกครองตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2475 ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	ชื่อผู้ปกครอง	ตำแหน่ง
1	บ้านทุ่งฮี	นายจำลอง แสนจิตร	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1
2	บ้านดง	นายจงกล ใจบุญ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 2
3	บ้านปงวัง	นายสมพร สูงขาว	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 3
4	บ้านต้นฮ้าง	นายยนต์ ใจยัง	กำนันตำบล
5	บ้านป่าฝาง	นางสาวจิรัชญา จันตะมะ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 5
6	บ้านก่อ	นายสุทธิชัย กระทุ่ม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 6
7	บ้านป่าสัก	นายอัศวิน อวดราษฎร์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 7
8	บ้านทุ่งห้า	นายสิงห์คาน ใจบุญ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 8
9	บ้านทุ่งพัฒนา	นายวิทยา จินตะนา	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 9

2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบลโดยใช้ชื่อว่า “สภาตำบลวังทรายคำ” และได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย และใช้ชื่อว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ” มีการแบ่งเขตเลือกตั้ง จำนวน 9 หมู่บ้าน มีจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 9 คน การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ประกอบด้วย

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่นิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหารประกอบด้วยสมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น 9 คน ผู้บริหารท้องถิ่น 4 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาคนหนึ่งและรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

2. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่บริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติและนโยบาย ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ จำนวน 2 คน เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ จำนวน 1 คน ทั้งนี้ มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล รองจากนายกององค์การบริหารส่วนตำบล และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย

คณะผู้บริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

1. นายประสิทธิ์	สมงอน	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ
2. นายทองอิน	เม็ดดี	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ
3. นางชนมน	พิริวริยะกุล	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ
4. นายวรชาติ	แก้วประภา	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ
5. นายอภิชาติ	ใจบุญ	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
6. นางสาวจีราพร	แสงทอง	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
7. นายภูบดินทร์	ใจไหว	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
8. นายพีระพงษ์	มีเมล์	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 1
9. นายอภิชาติ	ใจบุญ	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 2
10. นางสาวจีราพร	แสงทอง	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 3
11. นางเยาวลักษณ์	วางท่า	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 4
12. นายจรูญทิพย์	อ้วนล่า	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 5
13. นายอนุชา	จินจำ	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 6
14. นายภูบดินทร์	ใจไหว	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 7
15. นางสาวกรรณิดา	งานดี	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 8
16. นางพรทิวา	กำสม	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 9

ส่วนราชการทั้ง 4 ส่วนจะมีหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 1 คน รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติราชการภายใน ซึ่งในแต่ละส่วนราชการได้กำหนดหน้าที่รับผิดชอบไว้ดังนี้

1) สำนักปลัด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลและงานธุรการ งานสารบรรณ งานนโยบายและแผน การจัดทำบรรยายสรุป งานเกี่ยวกับกฎหมายและคดีงานบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล การเลือกตั้ง กิจการสภา ตรวจสอบภายใน การป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อย งานรัฐพิธี การรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ อันได้แก่ การสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน การสังเคราะห์ การส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนงานอย่างอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 งาน คือ

- 1.1 งานบริหารงานทั่วไป
- 1.2 งานนโยบายและแผน
- 1.3 งานบริหารงานบุคคล
- 1.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.5 งานพัฒนาชุมชน

2) กองคลัง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการใช้จ่ายการรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน ตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญเงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภททะเบียนคุมรายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลองประจำปี ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย โดยแบ่งออกงานภายในออกเป็น 4 งาน คือ

- 2.1 งานการเงิน
- 2.2 งานบัญชี
- 2.3 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
- 2.4 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

3) กองช่าง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบการจัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรมการจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุงานออกแบบและเขียนแบบการตรวจสอบ การก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องกล การรวบรวมประวัติ ติดตาม ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายรักษา วิศวกรรมเครื่องกล การรวบรวมประวัติ ติดตาม ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่นๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 งาน คือ

- 3.1 งานก่อสร้าง
- 3.2 งานออกแบบและควบคุมอาคาร
- 3.3 งานประสานสาธารณูปโภค
- 3.4 งานผังเมือง

4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาหลักสูตรการแนะแนวการวัดผล การพัฒนาตำราเรียน การวางแผนการศึกษา ของมาตรฐานการศึกษา การจัดบริการส่งเสริมการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา เพื่อนำไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแผนงาน และแนวทางการปฏิบัติในการจัดการศึกษา การเผยแพร่การศึกษา และบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ส่งเสริมการศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 1 งาน ได้แก่ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มีประชากรทั้งสิ้น 4,011 คน แยกเป็น

- ชาย 1,981 คน - หญิง 2,030 คน

มีความหนาแน่นเฉลี่ย 4.05 คน/ตารางกิโลเมตร

มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,413 ครัวเรือน

หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งฮี	143	ครัวเรือน	ชาย	232	คน	หญิง	212	คน	รวม	444	คน
หมู่ที่ 2 บ้านดง	163	ครัวเรือน	ชาย	208	คน	หญิง	198	คน	รวม	406	คน
หมู่ที่ 3 บ้านปงวัง	213	ครัวเรือน	ชาย	279	คน	หญิง	282	คน	รวม	561	คน
หมู่ที่ 4 บ้านต้นฮ้าง	180	ครัวเรือน	ชาย	235	คน	หญิง	268	คน	รวม	503	คน
หมู่ที่ 5 บ้านป่าฝาง	92	ครัวเรือน	ชาย	131	คน	หญิง	144	คน	รวม	275	คน
หมู่ที่ 6 บ้านก่อ	199	ครัวเรือน	ชาย	260	คน	หญิง	261	คน	รวม	521	คน
หมู่ที่ 7 บ้านป่าสัก	183	ครัวเรือน	ชาย	287	คน	หญิง	288	คน	รวม	575	คน
หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งห้า	114	ครัวเรือน	ชาย	145	คน	หญิง	166	คน	รวม	311	คน
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งพัฒนา	126	ครัวเรือน	ชาย	204	คน	หญิง	211	คน	รวม	415	คน

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

แรกเกิด - 19 ปี	จำนวน	679	คน
20 - 59 ปี	จำนวน	2,234	คน
60 ขึ้นไป	จำนวน	1,097	คน

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ 3 จังหวัดลำปาง (ข้อมูล วันที่ 10 มิถุนายน 2566)

สถานศึกษา	ครู	ระดับ ประถม	ระดับ มัธยม	รวม
1. โรงเรียนบ้านก่อ	11	97	-	108
2. โรงเรียนบ้านทุ่งฮี	6	22	-	28
3. โรงเรียนวังทรายคำวิทยา(ปงวังอนุสรณ์)	14	36	42	92
รวม	31	186	35	252

สถานศึกษาศูนย์เด็กเล็ก (ข้อมูล วันที่ 10 มิถุนายน 2566)

สถานศึกษา	ครู	จำนวน เด็ก	รวม
1. โรงเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ 1 บ้านป่าสัก	1	7	8
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลวังทรายคำ 1 บ้านป่าสัก	3	21	24
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลวังทรายคำ 1 บ้านก่อ	4	31	35
รวม	8	59	67

4.2 การสาธารณสุข

- สถานีนอนามัยประจำตำบล 1 แห่ง คือ รพ.สต.ส่งเสริมสุขภาพบ้านปงวัง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100
- รายละเอียด อสม. แต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่/ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน อสม. ทั้งหมด (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งฮี	13
หมู่ที่ 2 บ้านดง	14
หมู่ที่ 3 บ้านปงวัง	20
หมู่ที่ 4 บ้านต้นฮ้าง	16
หมู่ที่ 5 บ้านป่าฝาง	12
หมู่ที่ 6 บ้านก่อ	16
หมู่ที่ 7 บ้านป่าสัก	19
หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งห้า	13
หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งพัฒนา	13
รวม	136

4.3 อาชญากรรม

- ตำบลวังทรายคำ เป็นหน่วยงานท้องถิ่น มีหน่วยป้องกันบรรเทาสาธารณภัยให้การดูแลความสงบเรียบร้อยชีวิตและทรัพย์สิน ป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่ตำบลวังทรายคำร่วมกับป้อมตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอวังเหนือ สถานที่ตั้งแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายป้อมตำรวจ บ้านปงวัง ตำบลวังทรายคำ

4.4 ยาเสพติด

- องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำให้ความสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดโดยจัดตั้งงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการแก้ไขป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เช่น การรณรงค์ การป้องกัน การบำบัด และการฟื้นฟู และส่งเสริมการแข่งขันกีฬาตำบลบ้านไร่ของเยาวชนและประชาชนเพื่อใช้เวลาว่างในการเล่นกีฬาเพื่อห่างไกลยาเสพติด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- (5) โครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

ทั้งนี้หน่วยงานกองสวัสดิการสังคมที่ดูแลช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ ผู้พิการ โดยมีการประกาศขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ให้กับผู้มีสิทธิกำหนดช่วงระยะเวลา คือ เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน ก่อนวันที่ 2 กันยายน หรือย้ายภูมิลำเนาเข้ามาใหม่หรือยังไม่เคย ลงทะเบียนมาก่อน อายุครบ 60 ปี จะได้รับเบี้ยยังชีพเดือนตุลาคมปีถัดไป และช่วงเดือนมกราคม – กันยายน ผู้สูงอายุมีอายุครบ 60 ปี ตั้งแต่เดือนตุลาคม เป็นต้นไปจะได้รับเบี้ย ตั้งแต่เดือนถัด จากเดือนที่มีอายุครบ 60 ปี และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและลงข้อมูลในระบบสารสนเทศให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับทราบข้อมูล

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

- 1.เส้นทางสายหลักที่ติดต่อกับอำเภอลาดยางแล้วทั้งหมด
- 2.เส้นทางเชื่อมต่อป่าสัก ตำบลวังทรายคำ – บ้านแม่สุก ตำบลวังซ้าย
- 3.เส้นทางเชื่อมต่อบ้านทุ่งฮี ตำบลวังทรายคำ - บ้านวังโป่ง ตำบลวังใต้
- 4.เส้นทางเชื่อมต่อบ้านปงวัง ตำบลวังทรายคำ - บ้านดอนแก้ว ตำบลร่องเคาะ
- 5.เส้นทางเชื่อมต่อบ้านก่อ ตำบลวังทรายคำ – บ้านดอนแก้ว ตำบลร่องเคาะ

5.2 การไฟฟ้า

ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลวังทรายคำมีไฟฟ้าใช้ ร้อยละ 100 และมีการบริการไฟฟ้าสาธารณะแสงสว่างเวลาค่ำคืนให้กับประชาชนครอบคลุมทั้ง 9 หมู่บ้าน ประชาชนมีความปลอดภัยในการสัญจร

5.3 การประปา

การประปาในเขตพื้นที่ตำบลวังทรายคำ มีระบบประปาแบบบาดาลหมู่บ้าน ในพื้นที่การบริหารประปาโดยคณะกรรมการประปาหมู่บ้านบริหารจัดการกันเอง หมู่ 1-9 มีการรายงานผลการดำเนินงานด้านรายรับ-รายจ่ายให้กับสมาชิกในหมู่บ้านรับทราบ

5.4 โทรศัพท์

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงระบบดิจิทัลทันสมัยโทรศัพท์สาธารณะหยุดเหรียญไม่มีผู้ใช้บริการมีแต่โทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้ครอบคลุมทุกครัวเรือนเพราะสะดวกและเครื่องโทรศัพท์มีราคาถูกมีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารทางไลน์ เฟสบุ๊ก ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์ในปัจจุบันมีโทรศัพท์ทุกบ้าน

5.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

- ที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง
- โครงการ Wi-Fi เพื่อประชาชนเน็ตประชารัฐของกระทรวงดิจิทัลที่มาติดตั้งไว้ในพื้นที่เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการฟรี ศาลากลางหมู่บ้าน
- หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย 9 แห่ง
- จำนวนครัวเรือนที่มีวิทยุ มีใช้ครอบคลุมทุกครัวเรือน
- จำนวนครัวเรือนที่มีโทรทัศน์ มีใช้ครอบคลุมทุกครัวเรือน
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 9 แห่ง / อบต. 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

การทำนา เกษตรกรจะทำนาปลูกข้าวประมาณเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม ของทุกปี ส่วนใหญ่จะใช้ข้าวพันธุ์ กข.6, กข.10 ส่วนมากจะปลูกไว้เพื่อบริโภคในครัวเรือนและมีเหลือขายบ้างประมาณ 5% ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวส่วนใหญ่จะมีปัญหาเรื่องความต้องการเมล็ดข้าวพันธุ์ดี ข้าวโพดเกษตรกรจะปลูกข้าวโพดหลังฤดูการเก็บเกี่ยวข้าวประมาณเดือนธันวาคม การปลูกส่วนใหญ่จะปลูกเพื่อจำหน่ายเป็นรายได้ ซึ่งครัวเรือนจะมีพื้นที่ปลูกประมาณ 1,918 ไร่ ร้อยละ 9 จะมีปัญหาบ้างในเรื่องเมล็ดพันธุ์ดีถ้าวิสงจะปลูกในเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน ส่วนใหญ่จะปลูกในสภาพไร่

อาศัยน้ำฝนมีพื้นที่เพาะปลูกประมาณ 433 ไร่ หรือร้อยละ 1.3 ของพื้นที่การเกษตร ส่วนใหญ่จะมีปัญหาเรื่องราคาข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ จะปลูกประมาณเดือนเมษายน – พฤษภาคม จะปลูกในสภาพไร่อาศัยน้ำฝน พื้นที่ประมาณ 1,175 ไร่ จะมีปัญหาบ้างในเรื่องของราคาไม่แน่นอน ไม้ผล ส่วนมากจะปลูกมะม่วงประมาณ 136 ไร่ มะขาม 136 ไร่ ลำไย 224 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 7.12 ของพื้นที่การเกษตร

6.2 การประมง

เกษตรกรจะเลี้ยงปลาตามบ่อในบ้าน หรือหัวไร่ปลายนาเพื่อไว้บริโภค และขายเป็นรายได้เสริม เป็นพวกปลานิล, ปลานoi, ปลาตะเพียน และบางส่วนจับได้ปลาจากอ่างเก็บน้ำแม่เสดมาบริโภค

6.3 การปศุสัตว์

ตำบลวังทรายคำเป็นตำบลหนึ่งที่มีการเลี้ยงสุกรมากส่วนใหญ่จะเลี้ยงไว้จำหน่ายประมาณ 581 รายเฉลี่ยครัวเรือนละ 5-10 ตัว หรือคิดเป็นร้อยละ 51.14 ของครัวเรือนทั้งหมด ส่วนใหญ่จะเลี้ยงไก่พันธุ์พื้นเมืองเพื่อไว้บริโภคในครัวเรือน วัว, ควาย ส่วนใหญ่จะเลี้ยงพันธุ์พื้นเมือง, และลูกผสมบ้าง เลี้ยงไว้เพื่อจำหน่าย

6.4 การบริการ

1. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
2. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. การจัดเก็บภาษีป้าย
4. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่างๆ
5. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
6. การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
7. การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เช่น ขอยืมรถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์
8. การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
9. การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
10. การขออนุญาตจัดตั้งตลาด
11. การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร
12. การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ
13. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร
14. การซ่อมแซมไฟฟ้า และประปา
15. การให้สงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ผู้พิการ และผู้สูงอายุ
16. การออกใบทะเบียนพาณิชย์

6.5 การท่องเที่ยว

- ช่วงเทศกาลประเพณีสงกรานต์วันที่ 13 เมษายน ของทุกปีมีการจัดกิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้เฒ่าผู้แก่ทุกหมู่บ้าน ประชาชนต่างพื้นที่มาท่องเที่ยวจำนวนมากในพื้นที่

- ชุมชนท่องเที่ยวหมู่บ้านนวัตวิถีบ้านทุ่งฮี หมู่ที่ 1 ตำบลวังทรายคำ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลวังทรายคำ มีอุตสาหกรรมขนาดเล็กในการผลิตวงบ่อปูนซีเมนต์, ท่อ, เสาคอนกรีตแผ่นปูน ทำไม้แกะสลัก เฟอร์นิเจอร์ทำจากไม้

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1. กลุ่มวิสาหกิจชุมชน

กิจกรรม : กลุ่มเครื่องดนตรีพื้นบ้านทุ่งฮี

กิจกรรม : กลุ่มหัตถกรรมเศษไม้

กิจกรรม : กลุ่มประดิษฐ์ดอกไม้ด้วยกระดาษสา

กิจกรรม : กลุ่มผลิตภัณฑ์ทำมาจากน้ำผึ้ง

กิจกรรม : กลุ่มทำสุรากลั่น

2. กลุ่มเกษตรกร

กิจกรรม : กลุ่มปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์

กิจกรรม : กลุ่มทำเกษตรแบบอินทรีย์

กิจกรรม : กลุ่มเลี้ยงสุกร

(ผักออแกนิก)

3. กลุ่มออมทรัพย์

กิจกรรม : ออมทรัพย์แต่ละหมู่บ้าน

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15-60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 80 แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตรประชากรอายุระหว่าง 25-50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศปัญหาที่พบคือ ประชากร ต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานจำนวนมากเพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลวังทรายคำส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.92

ศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.08

อิสลาม/ซิกข์/ฮินดู ร้อยละ 0.00

วัด 6 แห่ง ดังนี้

1) วัดบ้านก่อ (ตั้งอยู่หมู่ที่ 6)

2) วัดบ้านดง (ตั้งอยู่หมู่ที่ 2)

3) วัดปงวัง (ตั้งอยู่หมู่ที่ 3)

4) วัดทุ่งห้า (ตั้งอยู่หมู่ที่ 8)

5) วัดทุ่งฮี (ตั้งอยู่หมู่ที่ 1)

6) วัดป่าสัก (ตั้งอยู่หมู่ที่ 7)

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

1) ประเพณีวันเข้าพรรษาออกพรรษา

2) ประเพณีเข้าพรรษา

3) ประเพณีออกพรรษา

4) ประเพณีสงกรานต์

5) ประเพณีลอยกระทง

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ภาษาเหนือ

7.4 ลินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- หัตถกรรมเศษไม้
- เครื่องดนตรีพื้นบ้านทุ่งฮี
- ประติษฐานจากกระดาษสาบ้านทุ่งฮี และบ้านต้นฮ่าง
- ผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากน้ำผึ้ง
- ผักออแกนิก (เศรษฐกิจพอเพียง)

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- มีลำน้ำ, ลำห้วย 2 แห่ง คือ แม่น้ำวัง และน้ำแม่แสด

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- อ่างเก็บน้ำ (ขนาดใหญ่) จำนวน 2 แห่ง
 1. อ่างเก็บน้ำแม่แสด หมู่ 5
 2. อ่างเก็บแม่ก้อน หมู่ 1
- อ่างเก็บน้ำ (ขนาดเล็ก) จำนวน 5 แห่ง
 1. อ่างห้วยโป่ง หมู่ 4
 2. อ่างห้วยบัว หมู่ 4
 3. อ่างเก็บน้ำวังขวาง หมู่ 5
 4. อ่างห้วยขนุน หมู่ 7
 5. อ่างห้วยพระเจ้า หมู่ 7
- ฝาย จำนวน 12 แห่ง
 1. ฝายห้วยปู่เงิน หมู่ 1
 2. ฝายห้วยโป่ง หมู่ 1
 3. ฝายห้วยหลวง หมู่ 2
 4. ฝายทุ่งก่อ หมู่ 5
 5. ฝายแม่เย็น หมู่ 5
 6. ฝายปู่อ้าย หมู่ 5
 7. ฝายทุ่งปู่ตัน หมู่ 5
 8. ฝายทุ่งห้วยหลวง หมู่ 5
 9. ฝายลำเหมืองแม่เย็น หมู่ 7
 10. ฝายแม่เย็น หมู่ 9
 11. ฝายทุ่งห้า หมู่ 9
 12. ฝายห้วยต้นยาง หมู่ 9

8.2 ป่าไม้

มีพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติอยู่ทางทิศตะวันออกของตำบลและมีป่าชุมชนอยู่บริเวณตอนกลางของตำบลมีพื้นที่ป่าไม้ทั้งหมดประมาณ 8,461.75 ไร่

8.3 ภูเขา มีภูเขาล้อมรอบ

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

มีทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการดำเนินชีวิต

9. อื่น ๆ (ถ้ามีระบุด้วย)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณา รายงานบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุขเป็นอันดับหนึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ งานบริการด้านทะเบียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองการประปา งานสถานธนาอนุบาล งานศูนย์บริการสาธารณสุข และงานความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายฟรีในเขตเทศบาล โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานบริการกองการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานสถานธนาอนุบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายฟรีภายในเขตเทศบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนและช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณางานบริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมือง

บ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมของงานบริการ 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการ พบว่า งานบริการทางด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคและป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 5 งาน คือ งานบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้และภาษี งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ งานบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้และภาษี งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ

วุฒิ เชาวนัสชุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ/ผู้สูงอายุ/ผู้ป่วยเอดส์) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาต/การจัดเก็บค่าบริการ) งานด้านการทะเบียน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรีโดยภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.46 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 8 คะแนน โดยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ งานด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

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

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู และความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลูใน ด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ผลการวิจัยพบว่า ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) สำนักรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านโยธา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ในงานด้านการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการมากที่สุด ในงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ในงานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยในส่วนของระเบียบวิธีวิจัยและระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ซึ่งประชาชนในกลุ่มนี้มีจำนวนผู้มารับบริการ 4,105 คน ดังนั้นเมื่อเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จะได้จำนวนตัวอย่างที่ประมาณ 370 ตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการ สุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ มาจากการรวบรวมข้อมูล ที่ใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมา เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ จังหวัดลำปาง

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ มาจากการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ เอกสาร ผลงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามปลายปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนของปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และการจัดกลุ่มของปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

3.2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดค่าคะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	=	1	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	=	2	คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	=	3	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	=	4	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	=	5	คะแนน

การวิเคราะห์คะแนนตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” ในแต่ละด้านแล้ว จะมีการคิดค่าคะแนนของตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลโดยใช้เกณฑ์ของเบส (Best, 1977)

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

โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปลงเป็นความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	=	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	=	มีความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	=	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	=	มีความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	=	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

การแปรผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1-5 คะแนน) แล้วจะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

ระยะเวลาที่ทำการวิจัย

ระยะเวลาในการประเมินผลการดำเนินงานในรอบ 12 เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 ถึงเดือนกันยายน 2567)

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ
ผลการศึกษาจะนำเสนอโดยลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย
 - ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านช่องทางการให้บริการ

ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.5 งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	400
2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	400
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	400
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	400
5. งานด้านสาธารณสุข	400

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	185	46.25
2. หญิง	215	53.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า จากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 และเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
2. 21 – 30 ปี	4	1.00
3. 31 – 40 ปี	68	17.00
4. 41 – 50 ปี	84	21.00
5. 51 – 60 ปี	112	28.00
6. 61 ปีขึ้นไป	132	33.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
1. โสด	30	7.50
2. สมรส	274	68.50
3. หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	96	24.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมา มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	107	26.75
2. ประถมศึกษาปีที่ 6	172	43.00
3. มัธยมศึกษาปีที่ 3	62	15.50
4. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	43	10.75
5. ปวส./ อนุปริญญา	7	1.75
6. ปริญญาตรี	6	1.50
7. ปริญญาโทขึ้นไป	-	0.00
8. ไม่มีข้อมูล	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 5,000 บาท	135	33.75
2. 5,001 – 10,000 บาท	167	41.75
3. 10,001 – 15,000 บาท	79	19.75
4. 15,001 - 20,000 บาท	14	3.50
5. 20,001 - 25,000 บาท	3	0.75
6. มากกว่า 25,000 บาท	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และมีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	229 (57.25)	151 (37.75)	20 (5.00)			4.52	.592
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	213 (53.25)	158 (39.50)	29 (7.25)			4.46	.628
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	223 (55.75)	155 (38.75)	22 (5.50)			4.50	.601
4. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรงประเด็นของปัญหา	220 (55.00)	151 (37.75)	29 (7.25)			4.48	.629
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	223 (58.00)	145 (35.00)	33 (7.00)			4.51	.625
รวม						4.49	.615

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 อันดับที่ 2 : ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 และอันดับที่ 3 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	220 (55.00)	161 (40.25)	19 (4.75)			4.50	.588
2. เจ้าหน้าที่มีความระมัดระวังในการให้บริการ	241 (60.25)	130 (32.50)	29 (7.25)			4.53	.629
3. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง	250 (62.50)	124 (31.00)	26 (6.50)			4.56	.614
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่ลัดคิว	261 (64.50)	113 (28.75)	26 (6.75)			4.59	.611
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	247 (61.75)	131 (32.75)	22 (5.50)			4.57	.597
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	270 (67.50)	107 (26.75)	23 (5.75)			4.62	.593
รวม						4.56	.606

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. อุปกรณ์สำนักงาน เอื้ออำนวยต่อการ ติดต่อขอรับบริการ	275 (68.75)	103 (25.75)	22 (5.50)			4.63	.586
2. มีอุปกรณ์ภาคสนาม ให้บริการอย่างเหมาะสม	245 (61.25)	129 (32.25)	26 (6.50)			4.55	.615
3. มีการบริการไฟฟ้า สาธารณะที่เหมาะสม	208 (52.00)	168 (42.00)	24 (6.00)			4.46	.608
4. มีการให้บริการประปา อย่างเหมาะสม	203 (50.75)	164 (41.00)	33 (8.25)			4.43	.641
5. มีการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนได้ตรงประเด็น	205 (51.25)	167 (41.75)	28 (7.00)			4.44	.623
6. เวลาในการแก้ไข ปัญหาและการให้บริการ เหมาะสมกับประเด็น ปัญหา	245 (61.25)	126 (31.50)	29 (7.25)			4.54	.628
รวม						4.51	.621

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 2 : มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 และอันดับที่ 3 : เวลาในการแก้ไขปัญหาและการให้บริการเหมาะสมกับประเด็นปัญหา มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์	214 (53.50)	161 (40.25)	25 (6.25)			4.49	.601
2. สามารถติดต่อขอรับบริการ หรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	190 (47.50)	190 (47.50)	20 (5.00)			4.45	.582
3. มีช่องทางรับการชี้แจงคำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน	181 (42.25)	193 (48.25)	26 (6.50)			4.41	.585
4. ช่องทางการขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก	180 (45.00)	191 (47.75)	29 (7.25)			4.40	.592
5. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงานและปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	200 (50.00)	178 (44.50)	22 (5.50s)			4.47	.591
รวม						4.44	.591

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 อันดับที่ 2 : มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจ 4.47 และอันดับที่ 3 : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45

2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	245 (61.25)	130 (32.50)	25 (6.25)			4.57	.588
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	254 (63.50)	119 (29.75)	27 (6.74)			4.58	.604
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	255 (63.75)	120 (30.00)	25 (6.25)			4.59	.585
4. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	266 (66.50)	105 (26.25)	29 (7.25)			4.62	.598
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	242 (60.50)	127 (31.75)	31 (7.75)			4.54	.624
รวม						4.58	.600

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 2 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 และอันดับที่ 3 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	247 (61.75)	136 (34.00)	17 (4.25)			4.58	.575
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเต็มใจ	277 (69.25)	99 (24.75)	24 (6.00)			4.63	.594
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	266 (66.50)	109 (27.25)	25 (6.25)			4.60	.604
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	269 (67.25)	105 (26.25)	26 (6.50)			4.61	.608
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันต่อเหตุการณ์	248 (62.00)	129 (32.25)	23 (5.75)			4.56	.602
รวม						4.60	.597

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม	243 (60.75)	136 (34.00)	21 (5.25)			4.56	.594
2. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์	264 (66.00)	117 (29.25)	19 (4.75)			4.61	.577
3. มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน	276 (69.00)	101 (25.25)	23 (5.75)			4.63	.590
4. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ	269 (67.25)	110 (27.50)	21 (5.25)			4.62	.584
5. มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	246 (61.50)	125 (31.25)	29 (7.25)			4.54	.628
รวม						4.59	.596

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 2 : การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 3 : มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	245 (61.25)	131 (32.75)	24 (6.00)			4.55	.607
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	256 (64.00)	119 (29.75)	25 (6.25)			4.58	.608
3. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายไปทุกพื้นที่	271 (67.75)	104 (26.00)	25 (6.25)			4.62	.602
4. ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์	252 (63.00)	123 (30.75)	25 (6.25)			4.57	.609
5. มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	235 (58.75)	137 (34.25)	28 (7.00)			4.52	.625
รวม						4.57	.611

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายไปทุกพื้นที่ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 2 : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก มีความพึงพอใจ 4.58 อันดับที่ 3 : ในกรณีเร่งด่วนมีการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	256 (64.00)	119 (29.75)	25 (6.25)			4.58	.608
2. มีการประกาศ หรือ ประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน	225 (56.25)	145 (36.25)	30 (7.50)			4.49	.633
3. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในทีเดียวกัน	190 (47.50)	181 (45.25)	29 (7.25)			4.40	.622
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	252 (63.00)	123 (30.75)	25 (6.25)			4.57	.609
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	199 (49.75)	174 (43.50)	27 (6.75)			4.41	.617
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	258 (64.50)	121 (30.25)	21 (5.25)			4.59	.589
รวม						4.51	.617

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 อันดับที่ 2 : การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 และอันดับที่ 3 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ	211 (52.75)	163 (40.75)	26 (6.50)			4.46	.616
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	224 (56.00)	152 (38.00)	24 (6.00)			4.50	.609
3. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม	226 (56.50)	153 (38.25)	21 (5.25)			4.51	.596
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีอัธยาศัยไมตรีดี	220 (55.00)	155 (38.75)	25 (6.25)			4.49	.613
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	234 (58.50)	143 (35.75)	23 (5.75)			4.53	.604
รวม						4.50	.608

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ	247 (61.75)	129 (32.75)	23 (5.75)			4.55	.643
2. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	231 (57.75)	147 (36.75)	22 (5.50)			4.52	.600
3. มีการแจ้งกำหนดการหรือนัดหมายที่ชัดเจน	233 (58.25)	146 (36.50)	21 (5.25)			4.53	.596
4. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาดเรียบร้อย	224 (56.00)	153 (38.25)	23 (5.75)			4.50	.605
5. มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน	207 (51.75)	169 (42.25)	24 (6.00)			4.46	.608
รวม						4.52	.628

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 อันดับที่ 2 : มีการแจ้งกำหนดการหรือนัดหมายที่ชัดเจน มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 และอันดับที่ 3 : มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่าน ธนาคาร ผ่าน QR Code	218 (54.50)	1155 (38.75)	27 (6.75)			4.48	21
2. สามารถติดต่อขอรับบริการ หรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	202 (50.50)	176 (44.00)	22 (5.50)			4.45	.599
3. มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	200 (50.00)	175 (43.75)	25 (6.25)			4.44	.610
4. มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	173 (43.25)	204 (51.00)	23 (5.75)			4.38	.592
5. การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	210 (52.50)	167 (41.75)	23 (5.75)			4.47	.604
รวม						4.44	.606

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 อันดับที่ 2 : การขอรับบริการมีความสะดวกและไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจ 4.47 และอันดับที่ 3 : สามารถติดต่อขอรับบริการ หรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	255 (63.75)	122 (30.50)	23 (5.75)			4.58	.600
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	258 (64.50)	122 (30.50)	20 (5.00)			4.60	.585
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	237 (59.25)	139 (34.75)	24 (6.00)			4.53	.608
4. การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด	275 (68.75)	106 (26.50)	19 (4.75)			4.64	.571
5. การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ	212 (53.00)	158 (39.50)	30 (7.50)			4.45	.632
รวม						4.56	.602

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 อันดับที่ 2 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 และ อันดับที่ 3 : การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	229 (55.25)	147 (36.75)	24 (6.00)			4.51	.609
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	248 (62.00)	129 (32.25)	23 (5.75)			4.56	.602
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่ลัดคิว	262 (65.50)	112 (28.00)	26 (6.50)			4.59	.611
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง	254 (63.50)	119 (29.75)	27 (6.75)			4.57	.618
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม	238 (59.50)	128 (32.00)	33 (8.25)			4.50	.683
รวม						4.55	.625

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นกันเอง มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	266 (66.50)	109 (27.25)	25 (6.25)			4.60	.604
2. มีอุปกรณ์ สื่อ การให้บริการที่มีความเหมาะสม	265 (66.25)	115 (28.75)	20 (5.00)			4.61	.582
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือ นัดหมายที่ชัดเจน สะดวก ต่อการเข้ารับบริการ	250 (62.50)	126 (31.50)	24 (6.00)			4.57	.605
4. มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ	234 (58.50)	143 (35.75)	23 (5.75)			4.53	.609
5. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	232 (58.00)	142 (35.50)	26 (6.50)			4.52	.617
รวม						4.56	.604

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 อันดับที่ 2 : มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 อันดับที่ 3 : มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ทางสื่อออนไลน์	260 (65.00)	117 (29.25)	23 (5.75)			4.59	.598
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	243 (60.75)	131 (32.75)	26 (6.50)			4.54	.616
3. มีการออกหน่วยให้บริการ นอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	223 (55.75)	150 (37.50)	27 (6.75)			4.49	.621
4. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	252 (63.00)	124 (31.00)	24 (6.00)			4.57	.605
5. การขอรับคำปรึกษาหรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	251 (62.75)	122 (30.50)	27 (6.75)			4.56	.618
รวม						4.55	.612

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่สื่อออนไลน์ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีความพึงพอใจ 4.57 และ อันดับที่ 3 : การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวกและไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56

2.5 งานด้านสาธารณสุข

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	243 (60.75)	130 (32.50)	27 (6.75)			4.54	.620
2. มีการประกาศ หรือ ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการชัดเจน	253 (63.25)	125 (31.25)	22 (5.50)			4.58	.596
3. การดำเนินการตาม ขั้นตอนต่าง ๆ ของการ ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	250 (62.50)	126 (31.25)	25 (6.25)			4.56	.610
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง อย่างยุติธรรม	237 (59.25)	130 (32.50)	33 (8.25)			4.51	.645
5. การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และเหตุการณ์	228 (57.00)	140 (35.00)	32 (8.00)			4.49	.641
รวม						4.54	.623

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : มีการประกาศหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการชัดเจน มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 อันดับที่ 2 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 และอันดับที่ 3: การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	243 (60.75)	133 (33.25)	24 (6.00)			4.55	.607
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	251 (62.75)	121 (30.25)	23 (5.75)			4.58	.597
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	241 (60.25)	132 (33.00)	27 (6.75)			4.54	.620
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	270 (67.50)	107 (26.75)	23 (5.75)			4.62	.593
5. เจ้าหน้าที่มีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอและให้บริการทันต่อเหตุการณ์	268 (67.00)	106 (26.50)	26 (6.50)			4.61	.613
รวม						4.58	.606

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่มีเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเองมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอและให้บริการทันต่อเหตุการณ์ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 และ อันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนครอบคลุมทุกพื้นที่	243 (60.75)	138 (34.50)	19 (4.75)			4.56	.585
2. มีอุปกรณ์การให้บริการที่ความเหมาะสม	240 (60.00)	135 (33.75)	25 (6.25)			4.54	.612
3. มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาคได้เหมาะสมกับสถานการณ์	284 (70.75)	94 (23.00)	22 (6.25)			4.66	.580
4. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	253 (63.25)	122 (30.50)	25 (6.25)			4.57	.609
5. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	236 (59.00)	133 (33.25)	31 (7.75)			4.51	.637
รวม						4.57	.606

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาคได้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 อันดับที่ 2 : มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 อันดับที่ 3 : มีการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนครอบคลุมทุกพื้นที่ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	255 (63.75)	124 (31.00)	21 (5.25)			4.59	.590
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	240 (60.00)	130 (32.50)	30 (7.50)			4.53	.633
3. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่	246 (61.50)	122 (30.50)	32 (8.00)			4.54	.640
4. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	266 (66.50)	107 (26.75)	27 (6.75)			4.60	.614
5. การติดต่อขอรับคำปรึกษาหรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	254 (63.50)	120 (30.00)	26 (6.50)			4.57	.613
รวม						4.56	.618

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 อันดับที่ 2 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยบริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ มีความพึงพอใจ 4.59 และอันดับที่ 3 : การติดต่อขอรับคำปรึกษาหรือการบริการมีความสะดวกและไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

ตาราง 27 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร

ส่วนตำบลวังทรายคำ จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทางการให้บริการ	
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.49	4.56	4.51	4.44	4.50
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.58	4.60	4.59	4.57	4.58
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.51	4.50	4.52	4.44	4.49
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.56	4.55	4.56	4.55	4.56
5. งานด้านสาธารณสุข	4.54	4.58	4.57	4.56	4.56
รวมทุกด้าน	4.53	4.56	4.55	4.51	4.54

จากตาราง 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ การให้บริการในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55

ตาราง 28 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังทรายคำ

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.50	มากที่สุด	90.00
2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.58	มากที่สุด	91.60
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.49	มากที่สุด	89.80
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.56	มากที่สุด	91.20
5. งานด้านสาธารณสุข	4.56	มากที่สุด	91.20
รวมทุกด้าน	4.54	มากที่สุด	90.80

จากตาราง 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจ
ด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึง
พอใจเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.80 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ในงานด้านเทคนิค
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 หรือร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ งาน
ด้านสาธารณสุข และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 หรือ ร้อยละ
91.20

ตาราง 29 การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ปีงบประมาณ 2566
และ 2567

ภาพรวมความพึงพอใจ	2566		2567	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.48	89.60	4.50	90.00
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.56	91.20	4.58	91.60
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.46	89.20	4.49	89.80
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.53	90.60	4.56	91.20
5. งานด้านสาธารณสุข	4.54	90.80	4.56	91.20
รวมทุกด้าน	4.52	90.40	4.54	90.80

จากตาราง 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2567 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2566 ในทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 หรือ ร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 หรือร้อยละ 91.60 มีความพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ แยกตามภาระงานหลัก

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์

2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ s ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายไปทุกพื้นที่

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคารผ่าน QR Code

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามเวลาที่กำหนด

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์

5. งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประกาศหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการชัดเจน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำในงานที่ให้บริการ จำแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.80 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข เมื่อพิจารณา ในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในส่วนของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจ ในปีงบประมาณ 2567 สูงกว่าปีงบประมาณ 2566 โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจเฉลี่ย สูงกว่าปีงบประมาณ 2566 ในทุกด้าน

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำสามารถนำผลการศึกษาอภิปราย สรุปได้ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) สำรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอันเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านโยธา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการวิจัยพบว่า ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคและป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและ การสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชานาน้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภوتا่มาะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี เซาว์นสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชวานาน้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและ การสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและ การสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชวานาน้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่า 90 ขึ้นไป ซึ่งจะได้ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1. ควรส่งเสริมให้ชาวบ้านมีอาชีพในหมู่บ้านเพื่อสร้างรายได้ แต่ขอให้พัฒนาให้มีหลากหลายอาชีพ
2. ต้องการให้เพิ่มไฟกิ่งข้างทาง เนื่องจากมีบุตรหลานที่ทำงานเวียนกะทำงานในตอนกลางคืน ทำให้ขณะกลับบ้านถนนมืดมาก ไม่มีไฟส่องสว่าง บางช่วงมีไฟสว่างแต่ขาดตอนระยะไกล
3. ต้องการเหมืองน้ำคอนกรีตเพื่อใช้น้ำกับการเกษตร
4. ต้องการถนนคอนกรีต เนื่องจากถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ เวลาฝนตกน้ำท่วมขัง การสัญจรลำบาก
5. ต้องการวางระบายน้ำหน้าบ้านเนื่องจากฝนตกน้ำไหลท่วมขังในบ้าน การดำเนินชีวิตลำบาก

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). สรุปรายชื่อข้อมูล อปท. ทั่วประเทศ.
สืบค้น 13 สิงหาคม 2563, จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp>
- กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง. (2546). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธาการศึกษาดินแดน กรมการปกครอง.
- กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง. (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยญวัธย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษ ร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชานันท์ ถั่วคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). ทฤษฎีองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- บรรจบ กาญจนดูล. (2535). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ : ศุภสภาลาดพร้าว.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัธนา.
- ประยูร กาญจนดูล. (2523). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริทรรศ ศิลปะกิจ. (2541). พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2559). รายงานผลประเมิน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ 2559. ขอนแก่น : เทศบาลเมืองบ้านไผ่.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักบริการวิชาการ. (2559). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักบริการวิชาการ. (2560). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : เทศบาลเมืองแม่เหียะ.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. สมุทรสาคร : เทศบาลนครอ้อมน้อย.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2559). รายงานฉบับสมบูรณ์ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2559. เชียงใหม่ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). รายงานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. สิงห์บุรี : องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559. ตรัง : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง : หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2562, จาก http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%206_2/6_2_10.pdf
- วัลดา บินซาเว็น. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ม.ป.ท. : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555. นครราชสีมา : องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่.
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิสัทธิ์พัฒนา.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สายธาร.สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ อนันตกุล. (2521). กรมการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- Davis, K. (1967). Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior. NewYork : McGraw-Hill.
- Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. New York: McGraw – Hill Book.
- Kotler,P. (2003). Marketing Management. New Jersey : Pearson Education.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2006). Identifying Market Segments and Targets, Marketing Management. (12th ed.). Pearson Education
- Yameme, Taro. (1967). Statistics : An Introduction Analysis. (3rd ed.). New York : Harper & Row.
- Vroom, Victor. (1964). Work and Motivation. New York : John Willey and Sons.
- Wolman, Thomas E. (1973). Education and Organizational Leadership in Elementary Schools. Englewood Cliff, NJ : Prentice- Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประกอบในการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเนชั่น ลำปาง ดังนั้นจึงขอให้ท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นความจริง เนื่องจากข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะถูกนำเสนอผลการศึกษาเฉพาะในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบแก่ผู้ให้ข้อมูล

2. โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ของตัวเลือกที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือสอดคล้องความคิดเห็นของท่าน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. เพศ ชาย หญิง
- 2. อายุ ต่ำกว่า 21 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี 61 ปีขึ้นไป
- 3. สถานภาพสมรส โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 ประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3
 มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี
 ปริญญาโทขึ้นไป อื่น ๆ.....
- 5. รายได้ต่อเดือน
 ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท มากกว่า 25,000 บาท

6. ท่านให้คะแนนผลการดำเนินงานในภาพรวมของอบต.วังทรายคำเท่าไรจากคะแนนเต็ม

7. ในแต่ละปีงบประมาณ

ปีงบประมาณ 2565 คะแนนผลการดำเนินงานภาพรวม.....

ปีงบประมาณ 2566 คะแนนผลการดำเนินงานภาพรวม.....

**ปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่ท่านอยากบอกเรา เพื่อการพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ**

.....
.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

คำชี้แจงเพิ่มเติม : กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจ
ของท่านมากที่สุด

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการ ให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่าง ยุติธรรม					
4. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรง ประเด็นของปัญหา					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการ บริการ					

2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว					
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม					
3. มีการบริการไฟฟ้าสาธารณะที่เหมาะสม					
4. มีการให้บริการประปาอย่างเหมาะสม					
5. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ตรงประเด็น					
6. เวลาในการแก้ไขปัญหา และการให้บริการเหมาะสมกับประเด็นปัญหา					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีช่องทางรับทราบชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
4. ช่องทางการขอรับบริการมีความเหมาะสมสะดวก					
5. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					

2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอทันต่อเหตุการณ์					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอเหมาะสม					
2. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์					
3. มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน					
4. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ					
5. มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์					

ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายไปทุกพื้นที่					
4. ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์					
5. มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก					
2. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน					
3. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในทีเดียวกัน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					

3. เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ					
2. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม					
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน					
4. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย					
5. มีการชี้แจงประเด็นการจับเก็บที่ชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					
4. มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					
5. การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก					

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก					
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					

3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลำดัดคิว					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม					
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
4. มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ					
5. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

4. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
5. การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความ สะดวก และไม่ยุ่งยาก					

5. งานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก					
2. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ ชัดเจน					
3. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง อย่างยุติธรรม					
5. การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และเหตุการณ์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการ บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วย ความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็น กันเอง					
5. เจ้าหน้าที่มีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ และให้บริการทันต่อเหตุการณ์					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนครอบคลุม ทุกพื้นที่					
2. มีอุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม					

3. มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาค่าได้เหมาะสมกับสถานการณ์					
4. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์					
5. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่					
4. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
5. การติดต่อขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลอันเป็นสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบ



บ้านทุ่งฮี หมู่ 1 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านทุ่งฮี หมู่ 1 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านดง หมู่ 2 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านดง หมู่ 2 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านปงวัง หมู่ 3 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านปงวัง หมู่ 3 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านต้นฮ้าง หมู่ 4 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านต้นเฮ้าง หมู่ 4 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านป่าฝาง หมู่ 5 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านป่าฝาง หมู่ 5 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านก่อ หมู่ 6 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านก่อ หมู่ 6 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านป่าสัก หมู่ 7 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านป่าสัก หมู่ 7 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านทุ่งห้า หมู่ 8 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านทุ่งห้า หมู่ 8 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านทุ่งพัฒนา หมู่ 9 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง



บ้านทุ่งพัฒนา หมู่ 9 ต.วังทรายคำ อ.วังเหนือ จ.ลำปาง

ผู้รับผิดชอบโครงการ

อาจารย์ ดร.อนันตพร	วงศ์คำ	หัวหน้าโครงการวิจัย
นางลัดดาวรรณ	เรือนทัศนีย์	กรรมการ
นางสาวเรณู	อินทวงค์	กรรมการ
นายวิทยา	ธรรมศิริ	กรรมการ
นางสาวรัตนาภรณ์	เปี้ยสาย	กรรมการ
นางรัชณี	พิศบุญ	กรรมการและเลขานุการ