



รายงานวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ชื่องานวิจัย:	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอ เกาะคา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	
ผู้วิจัย:	อาจารย์อุษา โปสถ์ทอง	หัวหน้าโครงการวิจัย
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พอใจ สิงหนัตร	ผู้ร่วมวิจัย
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรธิดา วัฒนาพรรณนิกิตติ	ผู้ร่วมวิจัย
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขจรศักดิ์ วงศ์วิราช	ผู้ร่วมวิจัย
	อาจารย์ ดร.อัจฉรา เมฆสุวรรณ	ผู้ร่วมวิจัย
	อาจารย์จิระประภา คำราช	ผู้ร่วมวิจัย
ปีที่ทำการวิจัย:	2565	

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการ 6 งาน คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (4) งานด้านการศึกษา (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยประเมิน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ และ เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามกระบวนการขั้นตอนของการวิจัยอย่างมีระบบโดยศึกษาจากประชาชนตำบลวังพร้าว ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 7 หมู่บ้าน มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน ใช้เครื่องมือทางการวิจัยคือแบบสอบถาม ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างและแปลความหมายข้อมูลเพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็นและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 24.5 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (ป.6) ร้อยละ 24.8 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 29.1 มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 43.2 อาศัยอยู่หมู่บ้าน หมู่ที่ 2 บ้านวังพร้าว ร้อยละ 17.6 ส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 35.8 มีความถี่ที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 43.5 และมารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว ในช่วงเวลา 8.00 น.- 10.00 น. ร้อยละ 62.4

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภาพรวมการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ได้รับความพึงพอใจทั้ง 5 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 83.99 มีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการเรียงตามลำดับ พบว่า

งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 มีค่าเฉลี่ย 4.36

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.60 มีค่าเฉลี่ย 4.23

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.20 มีค่าเฉลี่ย 4.16

งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.50 มีค่าเฉลี่ย 4.12

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.45 มีค่าเฉลี่ย 4.12

ส่วนภาพรวมในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ได้รับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.99 มีค่าเฉลี่ย 4.19 เช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.56 มีค่าเฉลี่ย 4.27

ด้านคุณภาพและการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85 มีค่าเฉลี่ย 4.25

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83 มีค่าเฉลี่ย 4.15

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.40 มีค่าเฉลี่ย 4.12

บทสรุปผู้บริหาร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลวังพร้าว มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยประเมินจากงานบริการ 5 งาน 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและบุคลากรเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีความตระหนักในการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการ 5 งาน คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) งานด้านการศึกษา (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนงานอื่น ๆ ไม่มีประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ช่วงของการประเมินซึ่งอยู่ภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ที่ค่อนข้างรุนแรงในประเทศไทยและทั่วโลก คณะผู้ประเมินได้ประเมินเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ในปีงบประมาณ 2564 พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 85.99 มีค่าเฉลี่ย 4.28 ภาพรวมเริ่มลดลงจนถึงปัจจุบัน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 83.99 มีค่าเฉลี่ย 4.19 อาจด้วยเหตุผลของการอยู่ภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ที่ค่อนข้างรุนแรงในประเทศไทยและทั่วโลก ทำให้เทศบาลมีข้อจำกัดในการให้บริการประชาชน ที่ไม่สามารถทำได้ตามศักยภาพที่มี แต่ทั้งนี้ผลการประเมินไม่ได้ลดลงมากจนเกินไป ยังอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด

นอกจากนี้เทศบาลได้รับการประเมินในด้านการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้บริการแก่ประชาชนผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้าน ในระดับมากที่สุด ซึ่งจะเห็นการมีวิสัยทัศน์ที่ดีในการบริหารจัดการที่ต้องปรับให้ทันตามการเปลี่ยนแปลงทันตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ และความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น ตามพฤติกรรมใหม่ New Normal ทั้งนี้ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง อันนำมาซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่บุคลากรได้ตระหนักในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการของประชาชนในยุคปัจจุบันที่ค่อนข้างมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนจากผู้ให้บริการ

สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
กันยายน 2565

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใน 6 งาน คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) งานด้านการศึกษา (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (6) งานอื่น ๆ โดยประเมิน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ

รายงานวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความสนับสนุนของคณะผู้บริหาร บุคลากรของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง บุคลากรสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังพร้าว ที่ได้แสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการตามพันธกิจ และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ต่อไป

สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง	6
แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	24
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดการวิจัย	40
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
สถานที่ดำเนินการวิจัย	41
ประชากร	41
ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ เทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง	50
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	71

บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการวิจัย	72
	อภิปรายผลการวิจัย	73
	ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์	76
บรรณานุกรม		77
ภาคผนวก		
	- แบบสอบถาม	
	- สำเนาหนังสือรับการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลวังพร้าว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	45
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	45
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	46
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	47
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่มารับบริการ.....	48
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว.....	49
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ.....	49
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ.....	49
10 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	50
11 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	51
12 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	52

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	53
14	แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	54
15	แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	55
16	แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด.....	56
17	แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	57
18	แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	57
19	แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	60
21 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านการศึกษา ด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	61
22 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านภาษีหรือรายได้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	62
23 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านภาษีหรือรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	63
24 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านภาษีหรือรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	64
25 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านภาษีหรือรายได้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	65
26 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	67
28 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	68
29 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านคุณภาพของการให้บริการ.....	69
30 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จากงานบริการ 5 งาน งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	70
31 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ.เกาะคา จ.ลำปาง ในภาพรวมจากงานบริการ 6 งาน จากการบริการทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านคุณภาพและการให้บริการ.....	71

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
ระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 - 2561 ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐ
แนวใหม่ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองและสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เพื่อให้
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็น
ศูนย์กลางส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ
การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ในทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงถึงว่าผู้รับบริการจะ
มาขอรับบริการ ณ ที่ใด การให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดย
ออกแบบการบริการที่ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาให้บริการ
แก่ประชาชนได้ง่ายและ หลากหลายรูปแบบ มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการนำมา
วิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง ตลอดจน
เผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อยกระดับการบริการประชาชนในทุกระดับ และทุกมิติ
ของการบริหารบริการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของ
ประชาชน มีหน้าที่ในการดูแล บริหารให้ประชาชนได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมอย่างเสมอ
ภาค ตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด กฎหมายรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2550 ในมาตรา 254 องค์กร
ปกครองส่วน ท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมา
จากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน (นิรัตน์ เพชรรัตน์, 2556:3)

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพ
สังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือกรอบแนวทางที่ได้
กำหนดไว้ จากหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการ
กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการวางแผน
กำหนดแนวทางในการทำหน้าที่ให้รองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง
เป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ มีหน้าที่นำแผนงานของรัฐ ได้แก่ กรอบยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2560-2579)
ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 6 คือ ความมั่นคง การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ ความเสมอภาคทางสังคม การเติบโตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการปรับสมดุลของ
สภาพแวดล้อม และการพัฒนาภาครัฐ หน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการ
สาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถผลิต สินค้าและ

บริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน สามารถได้รับข้อมูลและความต้องการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทำให้ตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นได้อย่างฉับไว รวดเร็ว เช่นเดียวกันระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยเทศบาล จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติทำหน้าทีรัฐสภา มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ” เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติ เกี่ยวกับคุณสมบัติ และลักษณะต้องห้ามของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาลและ นายกเทศมนตรี และ จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาล การพ้นจากตำแหน่ง นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี รวมทั้ง การกระทำอันเป็นการต้องห้ามของนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และ เลขานุการนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาล ตลอดจนอำนาจหน้าที่ของเทศบาลและการกำกับดูแล เทศบาล เพื่อให้ได้มาซึ่งสมาชิกสภาเทศบาล นายกเทศมนตรีและ ผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการบริหาร ราชการของเทศบาลที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อ ประโยชน์แก่ส่วนรวม เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ (“พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ”)

เทศบาลตำบลวังพร้าว ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลวังพร้าว ตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เป็นเทศบาลตำบลวังพร้าว ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554 ประกาศ ณ วันที่ 12 กันยายน พ.ศ.2554 (แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) เทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง)

เทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีการบริหารจัดการพัฒนามายาวนานมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนภายในท้องถิ่น ดังกล่าวข้างต้น ฉะนั้นการที่เทศบาลตำบลวังพร้าว มีคณะผู้บริหารที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชน จึงมีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพอิสระ และรวดเร็ว โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์การ ด้วยเหตุนี้ การประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการได้มากยิ่งขึ้น ตามเจตนารมณ์ขององค์การได้อย่างแท้จริง เทศบาลตำบลวังพร้าว จึงมุ่งมั่นในการพยายามพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 6 ประเด็น คือ

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (3) งานด้านการศึกษา
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านอื่น ๆ

โดยประเมิน 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

1. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ประชากร คือ ผู้มารับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง จำนวน 5,425 คน (แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) เทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 5 ประเด็น คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) งานด้านการศึกษา (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (6) ด้านอื่น ๆ

โดยประเมิน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 5 ประเด็น คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) งานด้านการศึกษา (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (6) ด้านอื่น ๆ

2. ทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

3. ข้อค้นพบจากงานวิจัยสามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลเสนอต่อคณะผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ สามารถนำไปปรับปรุง และจัดทำแผนกลยุทธ์ในการหนุนเสริมระบบพัฒนาคุณภาพบริการทั่วทั้งองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

นิยามศัพท์

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใน 5 งาน คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) งานด้านการศึกษา (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (6) ด้านอื่น ๆ

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรทุกระดับของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยเน้นทุกระดับของฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยมีหน้าที่ในการให้บริการกับบุคคลภายนอก

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก การรับรู้ หรือทัศนคติของผู้ที่มารับบริการต่อเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พ.ศ. 2565 จากงานบริการ 5 งาน คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) งานด้านการศึกษา (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ดูแลเอาใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และคามซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่หน่วยงานสถานที่สะดวกในการเดินทางมารับ บริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับ บริการ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีจุดบริการเคลื่อนที่ที่เหมาะสมใน การมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ แสดงถึงการบริหารจัดการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้ประเมินได้ทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการวิจัยเพื่อประเมิน ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
2. แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลวังพร้าว เดิมเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลวังพร้าว ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลวังพร้าว ตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เป็นเทศบาลตำบลวังพร้าวตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2554 ประกาศ ณ วันที่ 12 กันยายน พ.ศ.2554



ประวัติและความหมายตราสัญลักษณ์ของเทศบาลตำบลวังพร้าว

เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2316 หลังจากที่พระเจ้าตากสินกษัตริย์ชาติบ้านเมืองมาได้หลังจากเสียกรุงศรีอยุธยาครั้งที่ 2 ได้ 60 ปี ในสมัยนั้นยังไม่มีชื่อหมู่บ้านโดยมีท้าวแสนเทพเป็นผู้ใหญ่บ้านคนแรก ซึ่งตอนนั้นหมู่บ้านนี้ขึ้นโดยตรงกับอำเภอแม่ทะ ที่ทำการอำเภอตั้งอยู่ป่าตัน (ปัจจุบันเป็นหมู่บ้านป่าตัน เขตอำเภอแม่ทะ) มีพระยาศรีเป็นเจ้าแคว้น กำนันที่ทำการอยู่ที่บ้านป่าจ้ำ ตำบลน้ำโจ้ อำเภอแม่ทะ ในสมัยนั้นการคมนาคมยังไม่สะดวก การไปมาหาสู่ติดต่อกันทางการค้าขายยังต้องอาศัยการเดินทางเท้า โดยมีถนนหลักๆ ให้เดินได้เพราะเป็นป่ารก ส่วนมากจะทำการค้าขายโดยอาศัยลำห้วยแม่จาง เพราะเป็นทางน้ำขนาดใหญ่ และสามารถล่องแพซุงในฤดูน้ำหลากได้อย่างสบายจากอำเภอแม่ทะล่องมาถึงหมู่บ้านนี้ เพราะน้ำไหลผ่านหมู่บ้าน ต่อมาประมาณ พ.ศ.2320 วันเดือนไม่ปรากฏแน่ชัดได้มีชาวบ้านหลุกได้นำมะพร้าว (ป่าป่าว) เพื่อนำมาขายและแลกเปลี่ยนสินค้าทางลำน้ำนี้ โดยบรรทุกใส่แพไม้ซาง มีทิดสีกใหม่ (หนานสีกใหม่) เป็นหัวหน้าบริวารบรรทุกมะพร้าวล่องแพมาจนถึงแก่งปูแสนสมปาน (วังส้มป่อยปัจจุบัน) แพมะพร้าวของทิดสีกใหม่พร้อมด้วยคณะเกิดล่ม แดกกระจายเพราะสายน้ำตรงนี้เป็นแอ่งลึก สายน้ำไหลเชี่ยวมาก ทำให้ผู้คนที่มาจับขบวนตาย เป็นจำนวนมาก เมื่อเกิดอุบัติเหตุเช่นนี้ พวกบ้านเหนือ บ้านกลาง บ้านใต้ บ้านกุดแก้ว(ต้นมะกรูด) ต่างก็ไปดูแลช่วยเหลือนำศพขึ้นไว้บนฝั่งแม่จาง เมื่อความนี้รู้ไปถึงท้าวแสนเทพซึ่งเป็นผู้ใหญ่บ้าน ก็ได้รายงานให้ พระยาศรีกำนันรับทราบ พระยาศรีก็ได้รายงานให้เจ้าวังซ้ายซึ่งเป็นตัวแทนทางราชการมาตรวจเยี่ยมชั้นสุตรศพ

เนื่องจากมีคนเกิดอุบัติเหตุ แพบรรทุกมะพร้าวแตกครั้งนี้ เจ้าวังซ้ายได้ถามถึงสารทุกข์กับราษฎรที่ไปช่วยเหลือและสอบถามราษฎรว่าหมู่บ้านนี้ชื่อว่าอะไร พวกเขาบ้านต่างก็ตอบกันไปว่า บ้านเหนือ บ้านกลาง บ้านใต้ ไม่แน่นอน แต่อยู่ในเขตปกครองเดียวกัน เจ้าวังซ้ายจึงได้ประชุมชี้แจงกับชาวบ้านว่าต่อไปนี้เป็นอนุสรณ์แก่หนานสีกใหม่ที่เอาแพมะพร้าวมาล่องวังนี้เลยขนานนามหมู่บ้านนี้ใหม่ว่า “บ้านวังพร้าว” ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

ปัจจุบันใช้ชื่อ วังพร้าว เป็นชื่อตำบล ดังนั้น ดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลตำบลวังพร้าว จึงใช้สัญลักษณ์เป็นรูป **ต้นมะพร้าว** ตั้งอยู่ตรงกลาง โดยด้านบนของดวงตราสัญลักษณ์มีชื่อว่าเทศบาลตำบลวังพร้าว และส่วนด้านล่างของดวงตราสัญลักษณ์มีชื่อว่า อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ดวงตรานี้มีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 5 เซนติเมตร

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ที่ตั้ง

ตำบลวังพร้าว อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเกาะคา ประมาณ 5 กิโลเมตร

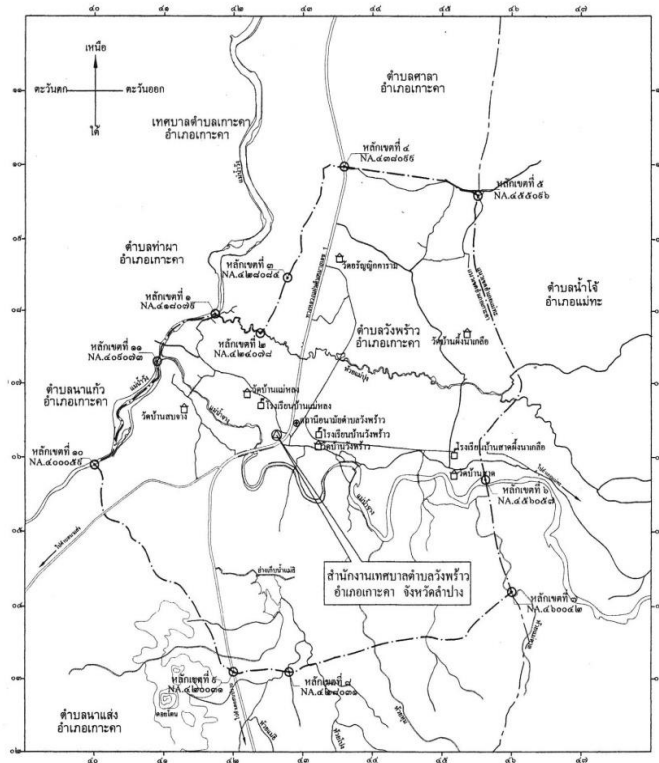
ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลศาลา	อำเภอเกาะคา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลนาแสง	อำเภอเกาะคา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลน้ำโจ้	อำเภอแม่ทะ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลท่าผา	อำเภอเกาะคา

1.2 เนื้อที่

13,750ไร่ (22 ตารางกิโลเมตร)

1.3 ภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่ เป็นที่ลาดชันและพื้นที่ราบ มีป่าสงวนแห่งชาติที่มีความสมบูรณ์ปานกลาง



2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลวังพร้าวเต็มทั้งหมู่บ้าน 7 หมู่ ได้แก่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ กม ²	จำนวนครัวเรือน (จปฐ.)	จำนวนครัวเรือน (ทะเบียนราษฎร)
1	บ้านแม่หลง	1.03	332	376
2	บ้านวังพร้าว	4.13	390	485
3	บ้านสาต	7.08	218	243
4	บ้านม่อนหินแก้ว	1.71	292	379
5	บ้านผึ่งนาเกลือ	2.10	166	178
6	บ้านสบจาง	2.32	104	125
7	บ้านวังพร้าวพัฒนา	3.63	308	391
	รวม	22.00	1,810	2,177

(ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2564 สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง
ที่ว่าการอำเภอเกาะคา ณ เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลวังพร้าวทั้งเขตเทศบาลเป็น 1 เขตเลือกตั้ง การ
เลือกตั้งสมาชิกสภาแบ่งออกเป็น 2 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 4, 5, 6

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 2, 3, 7

- ปี 2546 ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5,639 คน
ผู้ใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5,433 คน
คิดเป็นร้อยละ 96.34%
- ปี 2550 ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5,527 คน
ผู้ใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 4,046 คน
คิดเป็นร้อยละ 73.20%
- ปี 2555 ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 5,597 คน
ผู้ใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 4,067 คน
คิดเป็นร้อยละ 72.59%
- ปี 2564 ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 5,748 คน
ผู้ใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 4,098 คน
คิดเป็นร้อยละ 71.29%

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลวังพร้าว ทั้งหมู่บ้าน 7 หมู่ ได้แก่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (จปฐ.)	จำนวนประชากร (ทะเบียนราษฎร)	จำนวนประชากร (ที่อาศัยอยู่จริง)
1	บ้านแม่หลง	932	1,385	919
2	บ้านวังพร้าว	1,072	1,453	1,050
3	บ้านสาต	733	878	710
4	บ้านม่อนหินแก้ว	762	1,117	811
5	บ้านฝั่งนาเกลือ	601	636	538
6	บ้านสบจาง	323	409	287
7	บ้านวังพร้าวพัฒนา	952	1,397	1,110
	รวม	5,375	7,275	5,425

➤ จำนวนประชากรที่พิการหรือทุพพลภาพหรือป่วยเรื้อรังในเขตพื้นที่ 317 คน
(ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2564 สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ที่ว่าการ
อำเภอเกาะคา ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2564)

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง (สอนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 3 มี 1 โรงเรียน)

ศูนย์การเรียนนอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.)	1	แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	แห่ง
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน	7	แห่ง
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	7	แห่ง

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	1	แห่ง
- จำนวน อสม. หมู่ที่ 1	29	คน
หมู่ที่ 2	33	คน
หมู่ที่ 3	21	คน
หมู่ที่ 4	30	คน
หมู่ที่ 5	16	คน
หมู่ที่ 6	11	คน
หมู่ที่ 7	33	คน
รวม	173	คน

4.3 อาชญากรรม

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(จากสถิติในรอบปี 2558 ที่ผ่านมาของตำบลวังพร้าว) จากสถานีตำรวจภูธรเกาะคา

- จำนวนคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและประชาชน จำนวน 4 คดี
- จำนวนคดีเสียชีวิต ร่างกาย และเพศ จำนวน 1 คดี
- จำนวนอุบัติเหตุจากรถยนต์ จำนวน 8 ครั้ง
- จำนวนผู้เสียชีวิตโดยอุบัติเหตุจากรถยนต์ จำนวน 1 คน

4.4 ยาเสพติด

- คดีเกี่ยวกับปัญหายาเสพติด ในรอบปี จำนวน 16 คดี

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลวังพร้าว ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ดำเนินโครงการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ถนน จำนวน 16 สายหลัก แยกเป็น

ถนนคอนกรีต (หมู่ 1,3,4,5,6)	17	สาย
ถนนลาดยาง (หมู่ 1,2,3-5,6,7)	6	สาย
ถนนลูกรัง (หมู่ 2,3,7)	7	สาย
ถนนภายในหมู่บ้านตามภารกิจถ่ายโอน	4	แห่ง
สะพาน	8	แห่ง

5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน ทุกครัวเรือน

5.3 การประปา

มีประปาใช้ครบทุกหมู่บ้าน ทุกครัวเรือน

5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันประชาชนทุกหมู่บ้านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่
หอกกระจายข่าว/ เสียงตามสาย 7 แห่ง

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์อำเภอเกาะคา ตั้งอยู่ ตำบลท่าผา
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ห่างจากตำบลวังพร้าว ประมาณ 6.2 กิโลเมตร

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังพร้าวส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม
ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง ลำไย และมันสำปะหลัง เป็นต้น

6.2 การประมง

ประชาชนตำบลวังพร้าว มีการทำประมง คือ การเลี้ยงปลาในบ่อ กระชัง และแหล่ง
น้ำสาธารณะ ได้แก่ ปลานิล ปลาดุก ปลาตะเพียน ปลายี่สก ปลาไน ปลาบ้ำ เป็นต้น

6.3 การปศุสัตว์

ประชาชนตำบลวังพร้าว มีการทำปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโคเนื้อ กระบือ สุกร ไก่ เป็ด
และแกะ

6.4 การบริการ

หน่วยธุรกิจเขตเทศบาล

สถานีบริการน้ำมัน 1 แห่ง

ปั้มน้ำมันหลอด	3	แห่ง
โรงงานบรรจุก๊าซ	1	แห่ง
โรงสี	7	แห่ง
ฟาร์มไก่	-	แห่ง
ตลาดสด	5	แห่ง
ร้านอาหาร	8	แห่ง
ร้านค้าปลีก	61	แห่ง
ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	3	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

1. อ่างเก็บน้ำแม่ธิ อ่างเก็บน้ำตามแนวพระราชดำริ แหล่งอนุรักษ์พันธุ์สัตว์น้ำ
2. สวนสองพี่น้องสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ แหล่งเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง
3. ฟาร์มแกะฮักยูร้านจำหน่ายของที่ระลึก ไอศกรีม ขนม เครื่องดื่ม และผลิตภัณฑ์จากแกะ
4. โคโค นครลำปาง ร้านจำหน่ายของฝากของที่ระลึก และกาแฟ

6.6 อุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (บ.กาสะลอง)	1	แห่ง
โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง (บ.เอเต็ม,ธิด้า,สหฟาร์ม,อินเตอร์คัท,บ.ศิลาสิน,บ.ไอ.ที.ซี.,บ.เอวีเอ,บ.เทพนาวิน, บ.เอชียน)	9	แห่ง
โรงงานอุตสาหกรรมครัวเรือน (ทำขนมจีน ม.๑,๓,เย็บผ้า,น้ำดื่ม,โรงงานเซรามิค)	8	แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มแม่บ้าน	7	กลุ่ม
กลุ่มอาชีพ	7	กลุ่ม

อาชีพของประชาชนตำบลวังพร้าว

1. อาชีพเกษตรกรรม ทำนา ทำไร่ ทำสวน ประมง และปศุสัตว์
2. อาชีพรับจ้างทั่วไป
3. อาชีพค้าขาย
4. อาชีพรับราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ
5. ธุรกิจส่วนตัว
6. พนักงานบริษัท

6.8 แรงงาน

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังพร้าวส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รับจ้างทั่วไปและลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้
 วัด / สำนักสงฆ์ 6 แห่ง

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีเดือน 5 เป็ง เดือน 6 เป็ง เดือน 8 เป็ง เดือน 9 เป็ง และเดือน 12 เป็ง
- ประเพณีวันสงกรานต์ เดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง (ล่องสะเปา) เดือน พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา เดือน กรกฎาคม
- ประเพณีออกพรรษา เดือน ตุลาคม พฤศจิกายน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังพร้าว ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน หมอพื้นบ้านชำนาญเรื่องสมุนไพร การทำดอกไม้ประดิษฐ์ และวิธีการจับปลาธรรมชาติ เป็นต้น

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 พูดภาษาคำเมือง

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังพร้าว ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ สมุนไพร ตระกร้า เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่ ดอกไม้ประดิษฐ์ และผักผลไม้ปลอดสารพิษ เป็นต้น

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

แม่น้ำ (แม่น้ำจาง, แม่น้ำวัง)	2	สาย
คลอง, ลำน้ำ, ลำห้วย (ห้วยแม่ปุง, ห้วยหม, ห้วยไร่, น้ำจ่า)	4	แห่ง
บึง, หนองและอื่น ๆ (หนองหวาย สระหลวง)	2	แห่ง

8.2 ป่าไม้

มีพื้นที่เป็นป่า 12,800 ตารางกิโลเมตร (ป่าสงวนแห่งชาติแม่จางใต้ฝั่งซ้าย)

8.3 ภูเขา

- ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ลาดชันและที่ราบ หมู่บ้านที่มีความลาดชัน มีอยู่ 4 หมู่บ้านคือ หมู่ที่ 2, 3, 6 และหมู่ที่ 7 อยู่ติดภูเขาทำให้มีความลาดชัน

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของตำบลวังพร้าว

พื้นที่ตำบลวังพร้าวมีแม่น้ำวัง แม่น้ำจาง และลำห้วยไหลผ่าน หล่อเลี้ยงวิถีชีวิตคนในชุมชน และเหมาะแก่การทำเกษตรกรรม เช่น ปลูกข้าว ข้าวโพด ถั่วเหลือง ลำไย และมันสำปะหลัง เป็นต้น

9. อื่น ๆ

9.1 การรักษาความสงบเรียบร้อย

อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) 123 คน

9.2 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

ศักยภาพของเทศบาลตำบลวังพร้าว

(1) ฝ่ายการเมือง

1.1 สภาเทศบาลตำบล

ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้ง
จำนวน 7 หมู่บ้าน รวม 12 คน คือ

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายสมคิด วิฟอง	ประธานสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว
2	นายวัลลภ ตัญญา	รองประธานสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว
3	นายสกล แก้วธิดา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว เขต 1
4	นายอำนาจ สารถิ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว เขต 1
5	นายสุผล วงค์ษา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว เขต 1
6	นายสมยง ชมบุชา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว เขต 1
7	นางสายพิน ใจบาน	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว เขต 1
8	นางดวงใจ เรืองจิตต์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว เขต 1
9	นางวรางคณา ศิริวงศ์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว เขต 2
10	นายสมเกียรติ อุทาหรณ์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว เขต 2
11	นางพิชามญชุ์ ปัทมธาดา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว เขต 2
12	นายณัฐพงษ์ ลอนมา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังพร้าว เขต 2

1.2 คณะผู้บริหารเทศบาลตำบล ประกอบด้วย

1. นางจันทร์ฉาย สุภาภาวี นายกเทศมนตรีตำบลวังพร้าว
2. นายประยุทธ์ วิฟอง รองนายกเทศมนตรีตำบลวังพร้าว
3. นางจันทร์เที่ยง วงค์สา รองนายกเทศมนตรีตำบลวังพร้าว
4. นายสมบูรณ์ เปี้ยสุยะ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลวังพร้าว

(2) ฝ่ายประจำ

ตำแหน่งงาน ในแต่ละสำนัก	พนักงาน เทศบาล	ลูกจ้างประจำ	พนักงาน จ้างตาม ภารกิจ	พนักงาน จ้างทั่วไป	รวม(คน)
สำนักงานเทศบาลตำบล					
สำนักงานปลัด	11	1	7	2	21
กองคลัง	6	-	-	-	6
กองช่าง	4	-	-	-	4
กองการศึกษา	4	-	2	-	6
รวม	25	1	9	2	37

สำนักปลัด

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ - สกุล	ประเภท
๑	ปลัดเทศบาล	ว่าที่ร้อยตรีจรรย์ญญ กุญชรโพธิ์สกุล	พนักงานเทศบาล
๒	หัวหน้าสำนักปลัด	นางจิราพร อนันต์โสภณ	พนักงานเทศบาล
3	นิติกร	นายธีรยุทธ ชัดทา	พนักงานเทศบาล
4	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	นางสาวพิชญาวี มณีชาติย์	พนักงานเทศบาล
5	นักทรัพยากรบุคคล	นางอภิษณา แจ่มสว่าง	พนักงานเทศบาล
6	นักจัดการงานทั่วไป	นายชานนท์ นันตะภาพ	พนักงานเทศบาล
7	นักวิชาการสาธารณสุข	นางสาวอุฬาริกา โยสิทธิ์	พนักงานเทศบาล
8	ตรวจสอบภายใน	นางสาวจันจิรา บริบูรณ์	พนักงานเทศบาล
9	เจ้าพนักงานธุรการ	นางสาวชุตินันต์ เรืองจิตต์	พนักงานเทศบาล
10	เจ้าพนักงานป้องกันฯ	นายอนิกกี ปินตานุกุล	พนักงานเทศบาล
11	เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน	นางสาววาริน แปรรัก	พนักงานเทศบาล
12	พนักงานขับเครื่องจักรกลฯ	นายวิทยา คงทน	พนักงานจ้างตามภารกิจ
๑3	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ	นางทัศนีย์ จันท์หอม	พนักงานจ้างตามภารกิจ
14	พนักงานสูบน้ำ	นายกำธร อีหมุด	ลูกจ้างประจำ
15	พนักงานสูบน้ำ	นายสมคิด กันทา	พนักงานจ้างตามภารกิจ
16	พนักงานสูบน้ำ	นายจุน สิงห์ล่อ	พนักงานจ้างตามภารกิจ
17	พนักงานดับเพลิง	นายอนุพงษ์ พุ่มแก้ว	พนักงานจ้างตามภารกิจ
18	พนักงานดับเพลิง	นายดิเรก จันท์อู	พนักงานจ้างตามภารกิจ
19	พนักงานขับรถยนต์	นายจำรัส ภิญโญ	พนักงานจ้างตามภารกิจ
20	คนงานทั่วไป	นายอริวัฒน์ แปรรัก	พนักงานจ้างทั่วไป
21	คนงานทั่วไป	นายมงคล จันท์หอม	พนักงานจ้างทั่วไป

กองคลัง

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ - สกุล	ประเภท
1	ผู้อำนวยการกองคลัง	นางสาวช่ายคำ อินนั้งแทน	พนักงานเทศบาล
2	นักวิชาการเงินและบัญชี	นายณรงค์ ทองริ้ว	พนักงานเทศบาล
3	นักวิชาการพัสดุ	นางสาวปทิตตา พงษ์นิกร	พนักงานเทศบาล
4	นักวิชาการจัดเก็บรายได้	นางสาวสุภาภรณ์ มุณีแก้ว	พนักงานเทศบาล
5	เจ้าพนักงานธุรการ	นางสาวสุนิสา สัตยวงศ์	พนักงานเทศบาล
6	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	นางสาวนริศราเปิงใจ	พนักงานเทศบาล

กองช่าง

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ - สกุล	ประเภท
๑	ผู้อำนวยการกองช่าง	นายอดุลวิทย์ มัชชะ	พนักงานเทศบาล
๒	นายช่างโยธา	ส.อ.เอกชัย ทิพสม	พนักงานเทศบาล
3	นายช่างโยธา	ว่าที่ร้อยตรีวีรภูมิ ผั่นคำอ้าย	พนักงานเทศบาล
4	เจ้าพนักงานธุรการ	นางมณฑนา กันชาติ	พนักงานเทศบาล
5	ผู้ช่วยนายช่างโยธา	นายอิศรานุพงษ์ เป็งถา	พนักงานจ้างตามภารกิจ

กองการศึกษา

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ - สกุล	ประเภท
1	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	ว่าที่ ร.ต.หญิง สายฝน ราชลำ	พนักงานเทศบาล
2	ครูผู้ดูแลเด็ก	นางปานฤทัย มะโนคำ	พนักงานเทศบาล
3	ครูผู้ดูแลเด็ก	นางเพชรรัตน์ เกาไสยนันท์	พนักงานเทศบาล
4	ครูผู้ดูแลเด็ก		พนักงานเทศบาล
5	ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก	นางอวาร สารถี	พนักงานจ้างตามภารกิจ
6	ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก	นางสาวขวัญเรือน หอระดี	พนักงานจ้างตามภารกิจ

(๓) ระดับการศึกษาของบุคลากร (ฝ่ายประจำ)

ประถมศึกษา	1	คน
มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา	21	คน
ปริญญาตรี	13	คน
สูงกว่าปริญญาตรี (ปริญญาโท)	2	คน

(๔) เครื่องมือ อุปกรณ์

รถยนต์	จำนวน	4	คัน
รถจักรยานยนต์	จำนวน	5	คัน
คอมพิวเตอร์	จำนวน	37	เครื่อง (อินเทอร์เน็ตตำบล 1 เครื่อง)
รถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์	จำนวน	2	คัน

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่**(1) การรวมกลุ่มของประชาชน**

แยกประเภทกลุ่มเช่น

- กลุ่มอาชีพ	7	กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์	7	กลุ่ม

(2) จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

เป็นพื้นที่กิ่งเมืองกิ่งชนบท มีถนนสายเอเชียผ่าน เหมาะสมเป็นศูนย์กลางทางการขนส่ง การคมนาคม และที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบกับพื้นที่ส่วนใหญ่ เหมาะสำหรับการพัฒนาเป็นท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์

2. แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**ความหมายของการปกครองท้องถิ่น**

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้จำนวนมาก ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2546) นิยามว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางจะมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้น จากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงแต่บางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และอาณาเขตของตนที่กำหนดในกฎหมาย

เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์ (2549) ได้ให้คำนิยามหลักการกระจายอำนาจ หมายถึงการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการจัดการปกครองท้องถิ่นของตนเอง การกระจายอำนาจดังกล่าวเป็นการ

กระจายอำนาจทางปกครองหรือทางบริหารเท่านั้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจตัดสินใจทางปกครองของท้องถิ่น ด้วยเหตุดังกล่าวจึงก่อให้เกิดผลตามมา 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 เมื่อเป็นการกระจายอำนาจทางปกครองส่วนกลางให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๆ สามารถกระทำการตัดสินใจทางปกครองได้ด้วยตนเอง ดังนั้นองค์กรส่วนท้องถิ่นจึงเป็นนิติบุคคล

ประการที่ 2 การกระจายอำนาจดังกล่าวมีข้อจำกัดอยู่บ้างในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือองค์กรส่วนท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับของรัฐ ถ้าการควบคุมกำกับไม่จริงจัง การกระจายอำนาจก็จะไม่เกิดขึ้น อาจกลายเป็นการรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลางมากขึ้นกว่าเดิม

สุทธนู ศรีไสย์, สุพจน์ บุญวิเศษ (2547, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่างที่รัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

โกวิทย์ พวงงาม (2549, หน้า 1-5) การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึงการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

พิเชษฐ คามจันทร์ (2553, หน้า 42) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ประยัด หงส์ทองคำ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) เป็นรูปการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) จากส่วนกลางไปยังท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

เทศบาลและความเป็นมา

การปกครองระบบเทศบาลได้เริ่มตั้งแต่ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ด้วยพระองค์ท่านมีพระราชประสงค์ที่จะให้ประชาชนชาวไทยได้รู้จักใช้สิทธิใช้เสียงตามวิถีทางการปกครองในประชาธิปไตยโดยมีพระราชดำริจัดตั้ง “สุขาภิบาล” ขึ้นในปีพ.ศ. 2440 เรียกว่า “สุขาภิบาลกรุงเทพ” ด้วยมีวัตถุประสงค์ว่าการใดควรทำเพื่อเป็นการบูรณะหรือจัดขึ้นเพื่อความสะอาดแห่งชุมชนก็ให้เป็นหน้าที่ของชุมชนหรือคนในท้องถิ่นนั้นเป็นลักษณะของการปกครองตนเองทั้งนี้ก็เพื่อต้องการที่จะฝึกฝนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยต่อมาในปีพ.ศ. 2588 ได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลขึ้นอีกแห่งหนึ่งที่ท่าฉลอม จังหวัดสมุทรสาครและต่อมาจากนั้นก็ได้มีการนำเอาระบบสุขาภิบาลดังกล่าวนี้ไปใช้ในเมืองต่างๆ แพร่หลายยิ่งขึ้นแต่กิจการสุขาภิบาลก็เป็นอันระงับไปเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จสวรรคตในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ได้ทรงจัดระบบการปกครองที่เรียกว่า “ดุสิตธานี” ขึ้นโดยให้ข้าราชการบริพารของพระองค์ท่านสมมติเป็นรัฐบาลเป็นฝ่ายดำเนินการจัดตั้งพรรคการเมืองมีหนังสือพิมพ์อันเป็นการจำลองรูปแบบสถาบันทางการเมืองต่างๆตามครรลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตยมาใช้เพื่อเป็นการฝึกหัดให้ข้าราชการบริพารและประชาชนได้เรียนรู้จักใช้สิทธิใช้เสียงตามวิถีทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตยแต่เมื่อพระองค์เสด็จสวรรคตกิจการดุสิตธานีก็ได้รับงับไป

ต่อมาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 พระองค์ทรงมีพระราชดำริ เยี่ยงรัชกาลที่ 5 และที่ 6 เช่นเดียวกันด้วยทรงมีพระประสงค์ที่จะให้ประชาชนชาวไทยได้มีสิทธิมีเสียงตามวิถีทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตยได้ทรงพระราชปรารภกับเจ้าฟ้ากรมหลวงบุรีราเมศร์ ว่าควรจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาชุดหนึ่งเพื่อศึกษาถึงสู่ทางในการจัดตั้งเทศบาล (Municipality) ขึ้นในประเทศไทยอันเป็นรูปแบบการปกครองตนเองและในที่สุดก็ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งประกอบด้วย

1. นายอาร์ดีเครกประธานกรรมการ
2. อำมาตย์เอกพระภักษนาพรพันธ์กรรมการ
3. พระยาจินดารักษ์กรรมการ
4. นายบุญเชยปิตรชาติกรรมการ

หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบล

ในการยกฐานะท้องถิ่นใดให้เป็นเทศบาลตำบลกฎหมายไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรและความหนาแน่นของราษฎรไว้แต่ประการใดเพียงกำหนดไว้ดังนี้

1. เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองหนาแน่นพอสมควร
2. มีรายได้เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดในทางปฏิบัติท้องถิ่นจะยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลนั้นมักจะได้อำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปสุขาภิบาลอยู่ก่อนแล้วซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์การยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลไว้ดังนี้
3. มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่แล้วมาตั้งแต่ 12,000,000 ขึ้นไป
4. มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป
5. ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
6. ได้รับความเห็นชอบจากท้องถิ่นนั้น

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 มาตรา 14 ได้กำหนดให้องค์กรเทศบาล ประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีดังนี้

1. สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวนดังต่อไปนี้

1.1 สภาเทศบาลตำบลประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน

1.2 สมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปีนับแต่วันวันเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่เทศบาลนั้นเป็นผู้สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาลนั้นหรือที่เทศบาลนั้นจะกระทำ

1.3 สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่งและรองประธานสภาคนหนึ่งซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาลประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาเทศบาลประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาลรองประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่กระทำการแทนประธานสภาเทศบาลในเมื่อประธานสภาเทศบาลไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้กระทำการดำเนินกิจการของสภาเทศบาลเป็นอำนาจหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับหลายฉบับกำหนดอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลไว้พอสรุปได้ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในทางนิติบัญญัติได้แก่อำนาจหน้าที่ในการตราแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกเทศบัญญัติและอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัติเทศบัญญัติชั่วคราว

2. การตราเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติเทศบาล

3. การควบคุมการบริหารกิจการเทศบาลได้แก่

3.1 การตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรี

3.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญหรือคณะกรรมการวิสามัญเพื่อกระทำการกิจการหรือพิจารณาสอบสวนข้อความใดๆอันอยู่ในวงงานของสภาเทศบาล

4. การพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการบริหารกิจการเทศบาลที่สำคัญได้แก่

4.1 การทำกิจการนอกเขต

4.2 การกู้เงินจากกระทรวงทบวงกรมองค์กรหรือนิติบุคคลต่างๆ

4.3 การจ่ายเงินอุดหนุนและการจ่ายเงินลงทุน

4.4 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงและการโอนงบประมาณรายจ่ายที่กำหนดให้เป็นอำนาจของสภาเทศบาล

4.5 การขอยืมและจ่ายขาดเงินสะสมของเทศบาล

4.6 การให้บุคคลใดได้ใช้ประโยชน์หรือได้รับสิทธิใดๆอันเกี่ยวกับพัสดุประเภทที่ดินหรือสิ่งก่อสร้างของเทศบาล

5. ควบคุมสมาชิกสภาเทศบาลโดยมีมติให้ออกจากตำแหน่งการดำเนินกิจการของสภาเทศบาลโดยสมาชิกสภาเทศบาลใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับนั้นจะต้องกระทำในที่ประชุมสภาเทศบาลเป็นหลัก

2. นายกเทศมนตรีกรณีเทศบาลตำบลประกอบด้วยนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นและนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ 2 คนและอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรีรวมกันไม่เกิน 2 คนนายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับเทศบัญญัติและนโยบาย

2.2 สั่งอนุญาตและอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรีที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรี

2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.5 รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลและกฎหมายอื่น

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมเทศบาลมีหน้าที่ที่จะต้องทำและหน้าที่อาจจัดทำและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่นกำหนดในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าวังผาดังนี้

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่ง

ปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. หน้าที่อื่นๆซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม

4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

นอกจากนี้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลซึ่งเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ.2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

1. จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กกสตรึคนชราและผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปประจาริตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุขการอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ

ประกาศกำหนดการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาลตำบล

ส่วนการบริหารของเทศบาลตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่ายคือฝ่ายบริหารและฝ่ายประจำฝ่ายบริหารได้แก่นายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหารโดยการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลและบริหารกิจการเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนดและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างฝ่ายประจำมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างรองจากนายกเทศมนตรีและปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีกำหนดและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการโดยแบ่งส่วนบริหารต่างๆตามปริมาณและคุณภาพของงานดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาลมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการงานการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตลอดจนงานเลขานุการสภาเทศบาล
2. กองวิชาการและแผนงานมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการงานวิเคราะห์นโยบายและแผนงานจัดทำงบประมาณงานนิติการและงานประชาสัมพันธ์
3. กองช่างมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิศวกรรมงานสาธารณูปโภคงานสวนสาธารณะงานสูบน้ำงานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ
4. กองคลังมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานการเงินและบัญชีงานพัสดุและทรัพย์สินงานแผนที่ภาษีและงานผลประโยชน์
5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการงานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่องานสัตว์แพทย์และงานส่งเสริมสุขภาพ
6. กองการศึกษามีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการงานการเงินและบัญชีและงานบริหารงานศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานการศึกษานอกโรงเรียน
7. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่เกี่ยวกับงานตรวจสอบบัญชีทะเบียนและเอกสารที่เกี่ยวข้องงานตรวจสอบเอกสารการเบิก-จ่ายเงินงานตรวจสอบเอกสารการรับเงินทุกประเภทงานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษาเงินตรวจสอบทรัพย์สินของเทศบาลและงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชน

โดยรัฐ ซึ่งแนวทางการคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

Lewis and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

ลำดับต่อมา Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย

มัลลิกา ศรีโอษฐ์ (2552, หน้า 12-13) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะดังต่อไปนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนยอมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันอีกทั้งเกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการดังนี้

5.1 สมรรถนะของหน่วยงาน (organization capability) เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจพิจารณาจากสถิติข้อมูล que แสดงถึงสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะสุข จำนวนสถานีอนามัยในชุมชนสัดส่วนของคนไข้ต่อบุคลากรทางการแพทย์สามารถรองรับและบริการนักท่องเที่ยว ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

5.2 ความทั่วถึงและพอเพียง (coverage and adequacy) เป็นการพิจารณาถึงความครอบคลุม (coverage) ความเพียงพอ (adequacy) และความครบถ้วน (complete) ของการให้บริการซึ่งสามารถดูได้จากขอบเขตพื้นที่เป้าหมาย และประชากรกลุ่มเป้าหมายในระบบการให้บริการ มีความเพียงพอ และมีความสม่ำเสมอเนื่องในการได้รับบริการตลอดช่วงระยะเวลา

5.3 ความถี่ในการให้บริการ (service frequency) เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการต่อเวลา

5.4 ประสิทธิภาพในการให้บริการ (efficiency) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรในการให้บริการโดยมุ่งเน้นบริการที่รวดเร็วทันเวลาและมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องมาตรฐานในการให้บริการ โดยมีกำหนดเวลาแล้วเสร็จในกิจกรรมบริการสาธารณะ

ทุกสาขา เพื่อให้หลักประกันในเรื่องประสิทธิภาพในการบริการ รวมทั้งการให้หลักประกันในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยงานทั้งหน่วยงาน และขอผู้รับบริการในการติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2539) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นชัดเจน

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ ต้องมากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ดังนั้น จากความหมายของการให้บริการสาธารณะที่กล่าวมานั้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ หรือบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ให้บริการสาธารณะ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน โดยที่ประชาชนจะต้องได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ปราศจากความลำเอียงในการให้บริการของหน่วยงานหรือบุคคล

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

มัลลิกา ศรีโอษฐ์ (2552, หน้า 13) ได้กล่าวถึงเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการ จะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีการปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการ จะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันกับคน ผู้รับบริการมีสิทธิจะรับรู้และให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและ

ความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการ และในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ นอกจากนี้แนวคิดของจอห์น ดี มิลเล็ท (john D.Millett, p. 397) ได้กล่าวไว้ว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักแนวทางดังต่อไปนี้

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการใช้และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งไม่สะดวกในการให้บริการ อาจจะทำให้สร้างความไม่พอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ หรือยึดความพอใจของบุคคลที่ให้บริการ เป็นที่ตั้งหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

ดังนั้นเป้าหมายของการบริการสาธารณะนั้นต้องมุ่งประโยชน์ของประชาชน โดยให้ถือเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ได้อย่างครอบคลุม ต้องให้ทุกคนได้สิทธิประโยชน์อย่างเท่าเทียมรวดเร็ว ประชาชนทุกคนมีศักดิ์เท่าเทียมกับผู้ให้บริการ และยังคงมุ่งปรับปรุงคุณภาพเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสม่ำเสมอ

หลักการบริการสาธารณะ

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 33 – 34) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรมหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลา และควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคล และสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉะหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับ การบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2551, หน้า 236 – 237) ได้กล่าวถึง การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นแนวคิดที่มุ่งตอบสนองต่อค่านิยมของการให้บริการ ที่เน้นความตรงต่อเวลาและความรวดเร็ว การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันที หรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์ เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น การจัดการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ รัฐควรให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อกันที่ต่างๆ หลายแห่ง ให้มีเพียงหน่วยงานเดียวทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพ พอดีจะสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญดังนี้

1. การกำหนดให้บริการประชาชน อยู่ในองค์กรเดียวกันหรือในสถานที่เพียงแห่งเดียวในการจัดตั้งสำนักงานของรัฐ เพื่อให้บริการประชาชนจะต้องคำนึงที่ตั้งสำนักงานให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงแห่งเดียวโดยมี 2 วัตถุประสงค์ คือ

1.1 ความเป็นเอกภาพในการบริหารราชการของรัฐในระดับนั้น และจัดบริการอยู่ในหน่วยงาน หรือสถานที่แห่งเดียวกัน การจัดระเบียบบริหารราชการต้องคำนึงถึงว่าหน่วยงานต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและสั่งการขององค์กรเพียงแห่งเดียว

1.2 ประชาชนสามารถติดต่อราชการหรือขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดทั้งเวลา และค่าใช้จ่ายต่างๆ

2. การเพิ่มอำนาจหน้าที่และกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชนให้แก่ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์กรเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาท และอำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้นด้วย กล่าวคือ ต้องมีอำนาจหน้าที่ในการบริการอย่างทั่วถึง และเบ็ดเสร็จในหน่วยงานนั้น

3. การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชนให้เสร็จในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานรัฐการถือหลักว่า ผู้ไปติดต่อราชการได้รับบริการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกล่าวคือ ผลสุดท้ายงานดังกล่าวต้องสำเร็จเสร็จสิ้นในคราวเดียวกันกับที่ผู้นั้นไปติดต่อราชการแห่งนั้น ไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

4. การให้บริการในเรื่องต่างๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม กรณีที่งานต่างๆไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรกในคราวเดียวกัน เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาทำงานมากขึ้น กระบวนการทำงานก็มีหลายขั้นตอน ต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลายแผนก การเข้าเกี่ยวข้องกับทางราชการควรกำหนดทางปฏิบัติอย่างรัดกุม และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างกระจ่างชัด เช่น การเรียนเอกสาร พยานหลักฐาน ที่ต้องนำมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป เป็นต้น

5. ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด โดยกำหนดระยะเวลาที่พอจะกระทำได้และผู้ติดต่อมีความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต้องปรับปรุงให้ชัดเจน และรัดกุม

6. ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐ เป็นการสะท้อนถึงผลจากบริการของรัฐ นับเป็นหัวใจของการปฏิบัติราชการนั่นเอง

ดังนั้นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการขององค์กรที่สามารถรวมภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการเป็นหนึ่งเดียว โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา มีความพึงพอใจสูงสุด

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2551, หน้า 236 – 237) ได้กล่าวถึง รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1. การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลายขั้นตอน ที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นคือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง

2. กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว ทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด

3. การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการวิธีการปรับลด หรืออยู่รวมขั้นตอน (reprocess) หรือการสร้างใหม่ (redesign)

4. การสามารถให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิด การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ one stop service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ จากแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) จะเห็นได้ว่าเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในจุดๆเดียวให้เสร็จภายในกำหนดเวลาและสามารถปรับลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่และประชาชน และเป็นหน่วยงานที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน

สรุปได้ว่าการบริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งถือเป็นภาระหน้าที่หน่วยงานราชการที่จะต้องให้บริการประชาชนอย่างมีความเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ และมีความต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ อีกทั้งให้ความสะดวก สบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พรภิรมย์ สมใจ (2553, หน้า 6-7) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อ เมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ต่างกันแล้วแต่บุคคล

บุญอนอม กุมหาชัย (2555, หน้า 4) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหลังการรับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง

มาสโลว์ (Maslow, 1943, p.110) ได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการว่า บุคคลมีความต้องการไม่สิ้นสุด และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในสิ่งอื่นๆ จะเข้ามาแทนที่ไม่มีสิ้นสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง

มิลเลท (Millett, 1954, p. 4) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีการพิจารณา 5 ด้าน คือ

1. ความต้องการในการจัดบริการให้ได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ

4. ความสามารถในการจัดบริการให้เร็ว ทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของบริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2552, หน้า 145) การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานขายหรืองานบริการต่างๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือการทำให้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ แต่บางครั้งสิ่งที่เรามอบบริการไปนั้น อาจจะไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ จึงทำให้ลูกค้าไม่พอใจ และไม่กลับมาใช้บริการขององค์กรอีกต่อไป จะทำให้เกิดความสูญเสียลูกค้าของธุรกิจได้ ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ดังนั้นพิจารณาคุณภาพ การให้บริการมีดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) คือ การบริการที่ให้กับลูกค้าซึ่งต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม เช่น มีการบริการเรียงตามลำดับก่อน หลัง โดยใช้บัตรคิวเป็นต้น

2. การติดต่อสั่งการ (communication) มีการอธิบายในข้อสงสัยของลูกค้าอย่างถูกต้องตามระเบียบใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (competence) คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับในงานที่รับผิดชอบ

4. ความมีน้ำใจ (courtesy) คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ

5. ความเชื่อถือ (credibility) คือ องค์กรและพนักงานต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการกับผู้ใช้บริการได้

6. ความไว้วางใจ (reliability) คือ การให้บริการกับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) คือ พนักงานสามารถตอบคำถามลูกค้า และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (security) คือ การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangibility) คือ การให้บริการกับลูกค้าที่จะทำให้ได้รับความพึงพอใจตามที่ลูกค้าคาดหวัง

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understand/knowning customer) คือ พนักงานสามารถให้บริการโดยเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสามารถทำได้โดยการใช้เครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐานการให้บริการ การให้สิ่งจูงใจให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการเข้าใช้บริการ และออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

กฤษณ์ ศุภนราพรรค์ (2548, หน้า 32 – 34) ให้ความหมายว่า การบริการประชาชน (pubjicservice) ต้องมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมทุกประเภทที่รับจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
2. การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

- 2.1 เพื่อประโยชน์แห่งสาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐและประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

- 2.1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

- 2.1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคมการให้บริการขององค์กรของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ (1) องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (2) องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

3. หลักการบริการประชาชนการบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการดำรงทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่า โดยบัตรสุขภาพการให้บริการศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและวางแผนชุมชนเมืองการจัดการทำสาธารณะ

4. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการ เพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนมาติดต่อขอรับบริการขององค์กรของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริการ

บริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผน การประสานงานการเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อกันก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ แต่ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถนะ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2563) บทสรุปผู้บริหาร การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ผู้รับบริการจำนวน 217 คน เลือก สติติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 76.50) ส่วนใหญ่อายุ 18-24 ปี (คิดเป็นร้อยละ 32.26) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 45.46) โดยมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 30.88) และประกอบอาชีพรับจ้าง (คิดเป็นร้อยละ 42.86) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 42.40) 2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็นร้อยละ 25.35) รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 24.88) งานด้านรายได้หรือภาษี (คิดเป็นร้อยละ 24.88) และ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (คิดเป็นร้อยละ 24.88) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 44.24) มาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 37.79) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 49.77) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 52.53) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 31.80) 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.83) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้าน การศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.52) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็น ร้อยละ 92.36) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ (คิด

เป็นร้อยละ 93.35) 4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับบริการ ประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิวและระยะเวลาในการให้บริการ แต่ละขั้นตอนเหมาะสมน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไป ตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มี อภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ ค งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีให้หลากหลายขึ้น งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรน้อย ดังนั้นเทศบาล ตำบลควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรปรับปรุงด้านสถานที/ สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้ มีความสะดวกและเหมาะสมมากขึ้น

สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2562)

บทคัดย่อ การวิจัยนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง งานบริการ 6 งาน คือ (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) งานด้านสาธารณสุข (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ (5) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย (6) งานด้านอื่น ๆ โดยประเมิน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพของการให้บริการและ และศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเทศบาลตำบล วังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยศึกษาจากประชาชนตำบลวังพร้าว ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 7 หมู่บ้าน จำนวน 5,286 คน มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน ใช้เครื่องมือทางการวิจัยคือแบบสอบถาม ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างและแปลความหมายข้อมูลเพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็นและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 33.90 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 74.40 อาศัยอยู่หมู่บ้าน หมู่ที่ 2 บ้านวังพร้าว ร้อยละ 20.30 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ร้อย

ละ 34.90 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 39.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท ร้อยละ 29.30 ส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 61.30 มีความถี่ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว มาใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 76.80 และมารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว ในช่วงเวลา 8.00 น.- 10.00 น. ร้อยละ 66.70

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง สรุปได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.5 มีค่าเฉลี่ย 4.57 ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.0 มีค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.5 มีค่าเฉลี่ย 4.57 ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.5 มีค่าเฉลี่ย 4.56 ภาพรวมในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ได้รับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.3 มีค่าเฉลี่ย 4.56

ส่วนภาพรวมการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ได้รับความพึงพอใจทั้ง 6 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.3 มีค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการเรียงตามลำดับ พบว่า งานอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.9 มีค่าเฉลี่ย 4.59 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.8 มีค่าเฉลี่ย 4.59 งานด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.6 มีค่าเฉลี่ย 4.58 งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.3 มีค่าเฉลี่ย 4.56 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.1 มีค่าเฉลี่ย 4.55 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.6 มีค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลวังพร้าว ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยประเมินจากงานบริการ 6 งาน 4 ด้าน ซึ่งเหมือนกับปีงบประมาณ 2561 แต่ผลการประเมินปีงบประมาณ 2562 มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในทุกงาน ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและบุคลากรเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีความตระหนักในการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2560) หนังสือรับรองผลการประเมิน ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2559) หนังสือรับรองผลการประเมิน ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่างานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) โครงการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่อง การ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้าน โยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการคลัง เรื่อง การให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้าน การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ของ องค์การ บริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($x = 4.77$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาต ก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($x = 4.79$, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($x = 4.77$, S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการคลัง เรื่อง การให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($x = 4.79$, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่อง การจ่ายเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($x = 4.76$, S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการ ให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุได้เป็นอย่างดี โดยสรุป องค์การบริหารส่วน ตำบลโนนธาตุอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการ บริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการ อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.37 (ได้ 10 คะแนน)

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2559) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร การ วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคน ในชุมชนของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความ พึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า และการสร้างความสัมพันธ์ของคนใน ชุมชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่ม ตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลบางเป้า จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติ ที่ใช้ได้ แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคน ช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ รวม 5 งาน คือ งานบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย งานบริการด้านรายได้และภาษีงานบริการด้านการ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ งานบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย งานบริการด้านรายได้และภาษีงานบริการด้าน

การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ในภาพรวม ประชาชนเห็นว่า ประเด็นต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน คิดเป็น ร้อยละของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 82.73 ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ใน ชุมชนสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา การจัดกิจกรรมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและ ศาสนา และการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่า ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ในชุมชน การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ และการจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องไฟสว่างทางมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.45 รองลงมา ได้แก่ ต้องการให้ลอกคู เนื่องจากมีขยะไปอุดตัน จำนวน 15 ง คน คิดเป็นร้อยละ 15.31 ถนนแคบ และชำรุด จำนวนเรื่องละ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ถังขยะไม่เพียงพอ ต้องการให้เก็บขยะบ่อยขึ้น และต้องการให้ตัดหญ้าข้างทางและเก็บหญ้าที่ตัดแล้วไปทิ้งไม่ ควรทิ้งไว้บริเวณที่ตัด จำนวนเรื่องละ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 ของแต่ละเรื่อง แก้ปัญหา น้ำประปาไม่ไหล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 ทำความสะอาดถนนเนื่องจากมีมูลสัตว์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ต้องการให้มีการบริการน้ำแก่ประชาชนในฤดูแล้ง จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.06 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ต้องการสถานที่ออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 61.54 ต้องการให้จัดตั้งกลุ่มแม่บ้าน คิดเป็น ร้อยละ 23.08 และต้องการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 15.38

วรุณี เขาวนัสชุม,ดวงตา สราญรมย์ (2559) การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี” การศึกษาในครั้งนี้มี วัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมาย ประจำบ้าน

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้ บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 4 งาน คืองานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละ งานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

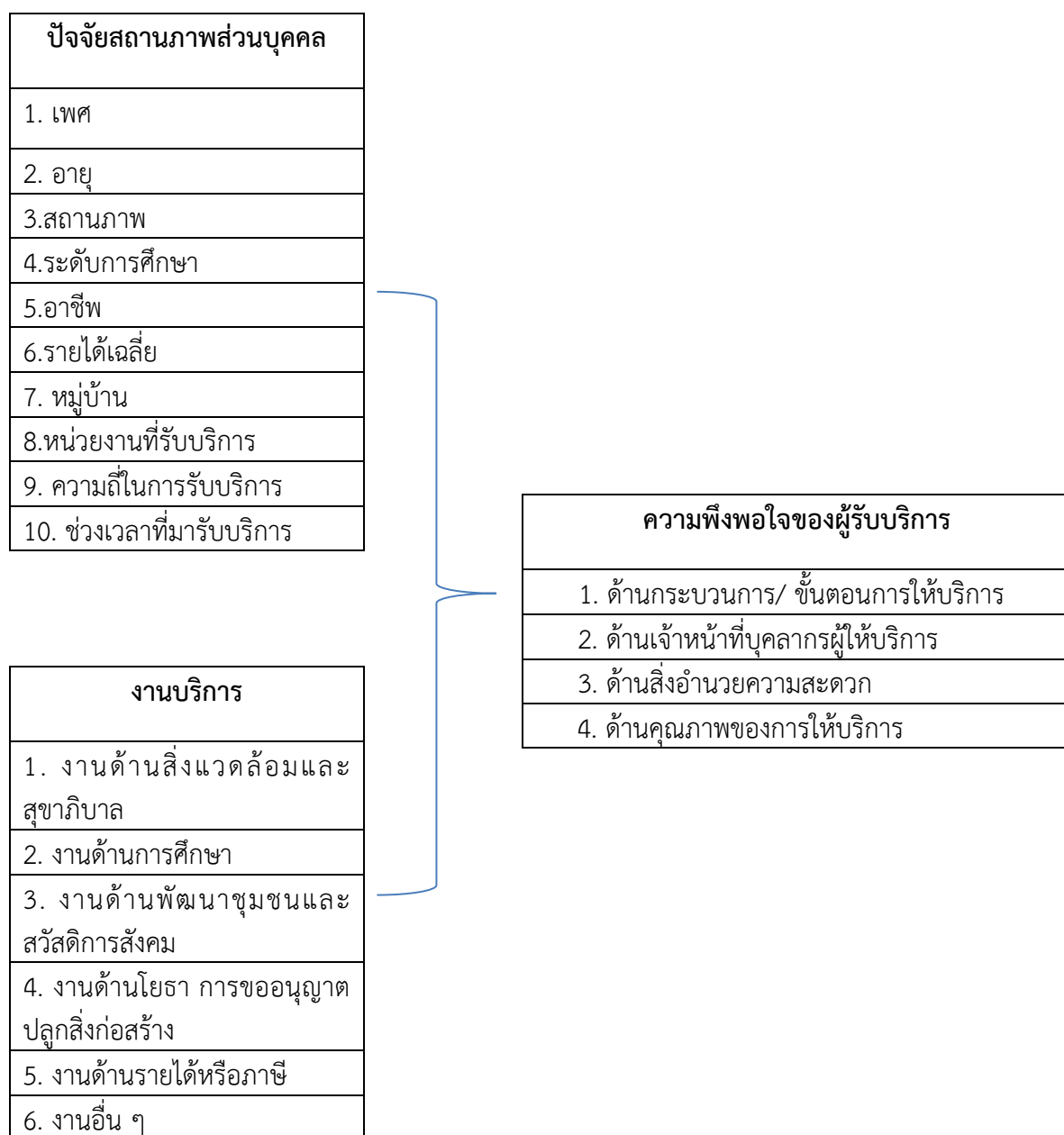
3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. สถานที่ดำเนินการวิจัย
2. ประชากรที่จะศึกษา
3. กลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานที่ดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เก็บข้อมูลในเขตพื้นที่ ตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

2. ประชากรที่ศึกษา

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 5,425 คน (แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) เทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง)

3.ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

ดังนั้น การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) ใช้สูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 p.125)

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

N แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

E แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษามีทั้งหมดเท่ากับ 5,425 คน และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ 5 หรือ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คำนวณเท่ากับกี่หน่วย

$$N = 5425 \text{ คน}$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{5,425}{1+5,425(0.05)^2}$$

$$= 369.30 \text{ คน}$$

เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล จะจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเท่ากับ 375 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จังหวัดลำปาง มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นมาตรวัดแบบให้คะแนน (Rating scale) เกี่ยวกับการความพึงพอใจของในของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ตามความคิดเห็น ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จังหวัดลำปาง มีวิธีการรวบรวมข้อมูลดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในรอบปีงบประมาณ 2565

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร โดยการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จังหวัดลำปาง มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้สำรวจ และรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยวิเคราะห์ด้วยการตีความ วิเคราะห์ตามแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สำหรับในส่วนของข้อมูลแบบสอบถาม มาจากการศึกษาความพึงพอใจของในการของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง และคณะผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่เก็บมาได้ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง และแปลความหมายข้อมูลเพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็นและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency)ค่าร้อยละ (Percentage)ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความ

การพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จะพิจารณาค่าเฉลี่ยของแนวโน้มการตัดสินใจ โดยแบ่งช่วงระดับแนวโน้มการตัดสินใจในแต่ละระดับด้วยวิธีกำหนดความกว้างของอันตรภาคขั้นเท่ากัน และใช้สูตรการหาอันตรภาคขั้น ดังนี้ (Best, 1977, p. 14)

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

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะกา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ สามารถอธิบายผลของการวิเคราะห์ได้ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะกา จังหวัดลำปาง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน ระดับการศึกษา อาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว ความถี่ที่มารับบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ โดยแสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะกา จังหวัดลำปาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการเทศบาล ตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะกา จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยแสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลผล ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนต่อการบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะกา จังหวัดลำปาง

คณะผู้วิจัยได้สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	132	35.2
หญิง	243	64.8
รวม	375	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.6
21 – 30 ปี	75	20.0
31 – 40 ปี	76	20.3
41 – 50 ปี	92	24.5
51 – 60 ปี	76	20.3
61 ปีขึ้นไป	50	13.3
รวม	375	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คนคิดเป็น ร้อยละ 1.6ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน/เรียนแต่เรียนไม่จบชั้นประถมศึกษา (ป.6)	25	6.7
ประถมศึกษา (ป.6)	93	24.8
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	49	13.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ ปวช.)	59	15.7
ปวส./อนุปริญญาตรี	68	18.1
ปริญญาตรี	76	20.3
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.3
รวม	375	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (ป.6) จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ ปวช.) จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ไม่ได้เรียน/เรียนแต่เรียนไม่จบชั้นประถมศึกษา (ป.6) จำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 6.7 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	5.6
ลูกจ้าง/พนักงานภาครัฐ	40	10.7
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	34	9.1
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	43	11.5
ข้าราชการบำนาญ/แม่บ้าน/พ่อบ้าน	16	4.3
นักเรียน/นักศึกษา	11	2.9
เกษตรกร	85	22.7
รับจ้างทั่วไป	109	29.1
ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	16	4.3
อื่น ๆ	0	0
รวม	375	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 109 คนคิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาคือ เกษตรกรรม จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 43 คิดเป็นร้อยละ 11.5 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานภาครัฐ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ข้าราชการบำนาญ/แม่บ้าน/พ่อบ้านจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	112	29.9
5,000 - 10,000 บาท	158	43.2
10,001 - 15,000 บาท	77	20.5
15,001 - 20,000 บาท	21	5.6
20,001 - 25,000 บาท	3	0.8
25,001 - 30,000 บาท	2	0.5
มากกว่า 30,000 บาท	2	0.5
รวม	375	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 158คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 77 คิดเป็นร้อยละ 20.5 มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้าน

ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ 1 บ้านแม่หลง	60	16.0
หมู่ 2 บ้านวังพร้าว	65	17.6
หมู่ 3 บ้านสาต	61	16.3
หมู่ 4 บ้านม่อนหินแก้ว	45	12.0
หมู่ 5 บ้านฝิ่งนาเกลือ	55	14.7
หมู่ 6 บ้านสบจาง	27	7.2
หมู่ 7 บ้านวังพร้าวพัฒนา	62	16.5
รวม	375	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านวังพร้าว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 รองลงมาคือ หมู่ที่ 7 บ้านวังพร้าวพัฒนา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 หมู่ 3 บ้านสาต จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 หมู่ที่ 1 บ้านแม่หลง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 หมู่ 5 บ้านฝิ่งนาเกลือ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 หมู่ 4 บ้านม่อนหินแก้ว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และหมู่ที่ 6 บ้านสบจาง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว

งานที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	60	9.6
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	87	13.9
งานด้านการศึกษา	32	5.1
งานด้านรายได้หรือภาษี	224	35.7
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	225	35.8
อื่น ๆ	0	0
รวม	628	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ มารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 มารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และมารับบริการงานด้านการศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว

งานที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครั้งแรก	12	3.2
นานๆครั้ง	139	37.1
1-2 ครั้งต่อเดือน	163	43.5
3-4 ครั้งต่อเดือน	46	12.3
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	15	4.0
อื่นๆ	0	0
รวม	375	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว ผู้มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือใช้บริการนานๆครั้ง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ผู้มาใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ผู้มาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และผู้มาใช้บริการครั้งแรก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.00 น. - 10.00 น.	234	62.4
10.01 น. - 12.00 น.	78	20.8
12.01 น. - 13.00 น.	16	4.3
13.01 น. - 15.00 น.	41	10.9
15.01 น. - 16.30 น.	6	1.6
นอกเวลาราชการ	0	0
รวม	375	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว ในช่วงเวลา 8.00 น. - 10.00 น. จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาคือช่วงเวลา 10.01 น.- 12.00 น. จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ช่วงเวลา 13.01 น - 15.00 น. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ช่วงเวลา 12.01 น - 13.00 น. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ช่วงเวลา 15.01 น. - 16.30 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอ
เกาะคา จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 10 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน
เทศบาลตำบลวังพร้าว อ.เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กับด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. มีแผนผัง ป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.34	2.68	มากที่สุด
2. มีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.21	0.64	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.55	0.66	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังคือผู้มาก่อนได้รับบริการก่อนตามลำดับ	3.63	1.79	มาก
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมสะดวก รวดเร็ว	3.87	1.08	มาก
รวม ร้อยละ 82.4	4.12	0.75	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.4 มีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปน้อย พบว่า คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา มีแผนผัง ป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 และมีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปางงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีกิจกรรมรยาท การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.62	0.58	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีจิตบริการ	4.28	0.59	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.35	0.71	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	0.68	มากที่สุด
10. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.39	1.48	มาก
รวม ร้อยละ 83.8	4.19	0.48	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างกับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.8 มีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีกิจกรรมรยาท การแต่งกายสุภาพเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
11. ความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.00	0.68	มาก
12. คุณภาพ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยี ในการให้บริการ	4.10	0.59	มาก
13. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.97	0.66	มาก
14. มีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ โทรศัพท์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	3.93	0.66	มาก
15. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นต้น	4.00	0.68	มาก
รวม ร้อยละ 80	4.00	0.54	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80 มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปน้อย พบว่า คุณภาพ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยี ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น และการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กับด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
16. ได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ	4.12	0.60	มาก
17. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.12	0.67	มาก
18. การตอบสนองและแก้ปัญหาเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสม	4.20	0.65	มาก
19. แสดงให้เห็นถึงมีการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	4.25	0.56	มากที่สุด
20. ผลการบริการในภาพรวม	4.25	0.60	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 83.8	4.19	0.53	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กับด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.8 มีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปน้อย พบว่า แสดงให้เห็นถึงมีการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และผลการบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาการตอบสนอง และแก้ปัญหาเร่งด่วนเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ การได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. มีแผนผัง ป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.10	0.40	มาก
2. มีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.06	0.59	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.00	0.65	มาก
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังคือผู้มาก่อนได้รับบริการก่อนตามลำดับ	4.06	0.75	มาก
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.13	0.69	มาก
รวม ร้อยละ 81.4	4.07	0.50	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.4 มีค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็วอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ มีแผนผัง ป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 และ มีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังคือผู้มาก่อนได้รับบริการก่อนตามลำดับ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีกิจกรรมรยาท การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.25	0.71	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีจิตบริการ	4.21	0.74	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.19	0.72	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	0.72	มาก
10. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	0.70	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 84.2	4.21	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.2 มีค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีกิจกรรมรยาท การแต่งกายสุภาพเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมา มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีจิตบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
11. ความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.08	0.70	มาก
12. คุณภาพ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยี ในการให้บริการ	4.03	0.70	มาก
13. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.05	0.75	มาก
14. มีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ โทรศัพท์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	4.09	0.71	มาก
15. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นต้น	4.05	0.80	มาก
รวม ร้อยละ 81.2	4.06	0.60	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.2 มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า มีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ โทรศัพท์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ ความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.08 และมีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ อยู่ในระดับมาก กับการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กับด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
16. ได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ	4.10	0.48	มาก
17. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.06	0.59	มาก
18. การตอบสนองและแก้ปัญหาเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสม	4.17	0.71	มาก
19. แสดงให้เห็นถึงมีการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	4.31	0.66	มากที่สุด
20. ผลการบริการในภาพรวม	4.10	0.77	มาก
รวม ร้อยละ 83	4.15	0.53	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กับด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83 มีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่าแสดงให้เห็นถึงมีการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา การตอบสนองและแก้ปัญหาเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ กับผลการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานการศึกษา กับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. มีแผนผัง ป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.32	0.72	มากที่สุด
2. มีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.33	0.61	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.43	0.65	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังคือผู้มาก่อนได้รับบริการก่อนตามลำดับ	4.31	0.65	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.36	0.64	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 87	4.35	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานงานด้านการศึกษากับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87 มีค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 มีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีแผนผัง ป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง ด้านการศึกษา กับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.25	0.71	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีจิตบริการ	4.21	0.74	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.19	0.72	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	0.72	มาก
10. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	0.70	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 84.2	4.21	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านการศึกษากับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.2 มีค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปน้อย พบว่า คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมา มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีจิตบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านการศึกษา กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
11. ความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.20	0.57	มาก
12. คุณภาพ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยี ในการให้บริการ	4.24	0.67	มากที่สุด
13. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.20	0.66	มาก
14. มีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ โทรศัพท์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	4.22	0.72	มากที่สุด
15. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นต้น	4.17	0.61	มาก
รวม ร้อยละ 84	4.20	0.43	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านการศึกษากับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84 มีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปน้อย พบว่า คุณภาพ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยี ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา มีช่องทางให้บริการ และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ โทรศัพท์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 และความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น กับมีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านการศึกษา กับด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
16. ได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ	4.14	0.62	มาก
17. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.17	0.73	มาก
18. การตอบสนองและแก้ปัญหาเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสม	4.16	0.66	มาก
19. แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	4.12	0.70	มาก
20. ผลการบริการในภาพรวม	4.22	0.62	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 83.2	4.16	0.47	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา กับด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.2 มีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 3 อันดับ เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ผลการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และการตอบสนองและแก้ปัญหาเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านรายได้หรือภาษี กับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. มีแผนผัง ป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.15	0.62	มาก
2. มีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.23	0.64	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.18	0.69	มาก
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังคือผู้มาก่อนได้รับบริการก่อนตามลำดับ	4.18	0.66	มาก
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.21	0.61	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 83.6	4.18	0.44	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษีกับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.6 มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า มีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว กับมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังคือผู้มาก่อนได้รับบริการก่อนตามลำดับ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านรายได้หรือภาษี กับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
6. เจ้าหน้าที่เพียงพอดต่อการให้บริการ	4.58	0.634	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีจิตบริการ	4.55	0.595	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง	4.58	0.634	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	0.634	มากที่สุด
10. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอดต่อการให้บริการ	4.61	0.621	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 91.6	4.58	0.623	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี กับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.6 มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่เพียงพอดต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เพียงพอดต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีจิตบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านรายได้หรือภาษี กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
11. ความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.10	0.48	มาก
12. คุณภาพ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยี ในการให้บริการ	4.06	0.59	มาก
13. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.17	0.71	มาก
14. มีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ โทรศัพท์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	4.31	0.66	มากที่สุด
15. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นต้น	4.10	0.77	มาก
รวม ร้อยละ 83	4.15	0.53	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83 มีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า มีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ โทรศัพท์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น กับการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านรายได้หรือภาษี กับด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
16. ได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ	4.52	0.72	มากที่สุด
17. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.54	0.67	มากที่สุด
18. การตอบสนองและแก้ปัญหาเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสม	4.43	0.79	มากที่สุด
19. แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	4.52	0.72	มากที่สุด
20. ผลการบริการในภาพรวม	4.68	0.66	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 90.6	4.53	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี กับด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.6 มีค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ผลการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมา ได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการกับแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. มีแผนผัง ป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.02	0.66	มาก
2. มีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน	4.06	0.61	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.02	0.70	มาก
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังคือผู้มาก่อนได้รับบริการก่อนตามลำดับ	4.03	0.75	มาก
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	4.04	0.70	มาก
รวม ร้อยละ 80.6	4.03	0.57	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมกับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.6 มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ พบว่า มีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมามีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังคือผู้มาก่อนได้รับบริการก่อนตามลำดับอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีกิจกรรมรยาท การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.20	.528	มาก
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีจิตบริการ	4.20	.483	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.22	.546	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	.511	มาก
10. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	.570	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 84	4.20	.527	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84 มีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ กับมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีกิจกรรมรยาท การแต่งกายสุภาพเหมาะสม กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีจิตบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
11. ความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.24	0.538	มากที่สุด
12. คุณภาพ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยี ในการให้บริการ	4.10	0.374	มาก
13. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.20	0.369	มาก
14. มีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ โทรศัพท์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	4.24	0.488	มากที่สุด
15. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นต้น	4.21	0.508	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 83.8	4.19	0.450	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.8 มีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับพบว่า ความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น กับมีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ โทรศัพท์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 และมีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงถึงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กับด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
16. ได้รับความบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐานตรงตามความต้องการ	4.25	0.64	มากที่สุด
17. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.27	0.66	มากที่สุด
18. การตอบสนองและแก้ปัญหาเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสม	4.15	0.64	มาก
19. แสดงให้เห็นถึงมีการบริหารจัดการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	4.23	0.63	มากที่สุด
20. ผลการบริการในภาพรวม	4.24	0.60	มากที่สุด
รวม ร้อยละ 84.4	4.22	0.44	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กับด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.4 มีค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 3 อันดับ พบว่า ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือได้รับความบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 และ ผลการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง ในภาพรวมจากงานบริการ 5 งาน จากการบริการทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านคุณภาพและการให้บริการ

ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลวังพร้าว	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	82.50	4.12	มาก
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	82.45	4.12	มาก
งานด้านการศึกษา	84.60	4.23	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	87.20	4.36	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	83.20	4.16	มาก
รวม	83.99	4.19	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง ในภาพรวมทั้ง 5 งาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.99 มีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมางานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.60 มีค่าเฉลี่ย 4.23 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.20 มีค่าเฉลี่ย 4.16 งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.50 มีค่าเฉลี่ย 4.12 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.45 มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง ในภาพรวมจากงานบริการ 4 ด้าน ทั้ง 5 งาน งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านอื่น ๆ

ด้านการบริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	83	4.15	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	85.56	4.27	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82.40	4.12	มาก
ด้านคุณภาพและการให้บริการ	85	4.25	มากที่สุด
รวม	83.99	4.19	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จาก 5 งาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.99 มีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.56 มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาด้านคุณภาพและการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85 มีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83 มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.40 มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง และศึกษาปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน จากเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัย เรื่อง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 24.5 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (ป.6) ร้อยละ 24.8 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 29.1 มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 43.2 อาศัยอยู่หมู่บ้าน หมู่ที่ 2 บ้านวังพร้าว ร้อยละ 17.6 ส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 35.8 มีความถี่ที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว 1.-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 43.5 และมารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว ในช่วงเวลา 8.00 น.- 10.00 น. ร้อยละ 62.4

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

โดยสรุปจากการบริการ 5 งาน คือ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (3) งานด้านการศึกษา (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยประเมิน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ

สรุปได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ภาพรวมการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ได้รับความพึงพอใจทั้ง 5 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 83.99 มีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการให้บริการเรียงตามลำดับ พบว่า

งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 มีค่าเฉลี่ย 4.36

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.60 มีค่าเฉลี่ย 4.23

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.20 มีค่าเฉลี่ย 4.16

งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.50 มีค่าเฉลี่ย 4.12

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.45 มีค่าเฉลี่ย 4.12

ส่วนภาพรวมในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ได้รับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.99 มีค่าเฉลี่ย 4.19 เช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.56 มีค่าเฉลี่ย 4.27

ด้านคุณภาพและการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85 มีค่าเฉลี่ย 4.25

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83 มีค่าเฉลี่ย 4.15

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.40 มีค่าเฉลี่ย 4.12

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ และนำไปจัดทำแผนกลยุทธ์ของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ต่อไป

ผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จากงานบริการ 5 งาน คือ (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) งานด้านการศึกษา (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4)งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ (5) งานด้านรายได้หรือภาษี

โดยประเมิน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลวังพร้าว อ. เกาะคา จ.ลำปาง ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.99 มีค่าเฉลี่ย 4.19

แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้บริการในภาพรวมดีตาม ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, (2552) การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานขายหรืองานบริการต่างๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ กฤษณ์ สุภนราพรรค์, (2548) หลักการบริหารในด้านการบริการ ประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการ เพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนมาติดต่อขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผน การประสานงานการเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อกันก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ แต่ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริการงานหย่อนสมรรถนะ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวม

สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แมกซ์เวเบอร์ (Max Weber, p. 72) นักวิชาการชาวเยอรมันได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงาน โดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ซึ่งทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติได้อย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

และยังสอดคล้องกับแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ เวอร์มา (Verma, p3.50) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ตื้นนั้นจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการเกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ

(feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานหรือองค์กร จำเป็นต้องมีการศึกษาประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นประจำทุกปี เพื่อพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้พบว่ายังสอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2559) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคน ในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป่า ประจำปีงบประมาณ 2559 ศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 5 งาน คือ งานบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย งานบริการด้านรายได้และภาษีงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีระดับความพึงพอใจทั้ง 5 งานในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.59

และจากความคิดเห็นของผู้ศึกษา ซึ่งได้ศึกษาประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เป็นระยะเวลา 6 ปี ต่อเนื่อง พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ภาพรวมการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ 2564 ได้รับความพึงพอใจทั้ง 6 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 85.99 มีค่าเฉลี่ย 4.28 ภาพรวมเริ่มลดลงตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จนถึงปัจจุบัน อาจด้วยเหตุผลของการอยู่ภายใต้สถานการณ์ Covid-19 ที่ค่อนข้างรุนแรงในประเทศไทยและทั่วโลก ทำให้เทศบาลมีข้อจำกัดในการให้บริการประชาชน ที่ไม่สามารถทำได้ตามศักยภาพที่มี แต่ทั้งนี้ผลการประเมินทุกด้านไม่ได้ลดลงมากจนเกินไป ยังอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด

อย่างไรก็ตามในภาพรวมยังเห็นถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการทุกระดับ มีความตระหนักในด้านการบริการ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานบริการต่างๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือการทำให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ โดยเฉพาะหลักบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการ เพื่อความพึงพอใจของประชาชน ทั้งนี้ภาพรวม ในประเด็นมีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ โทรศัพท์ เสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นถึงเทศบาลตำบลวังพร้าวตระหนักถึงการให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้หลากหลายช่องทาง ทันท่วงทีตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ และความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เทศบาลได้รับการประเมินในด้านการใช้ช่องทางการการประชาสัมพันธ์ให้บริการแก่ประชาชนผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้าน ในระดับมากที่สุด จึงควรใช้ช่องทางนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น ตามพฤติกรรมใหม่ New Normal

2. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ควรนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาพิจารณา เพื่อพัฒนาการให้บริการ ให้เหมาะสม ทัวถึงเป็นไปตามหลักการให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการพัฒนา พร้อมทั้งเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการของประชาชน

3. ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตระหนักในการพัฒนาการให้บริการให้เพิ่มขึ้นได้

บรรณานุกรม

- กิตติ ประทุมแก้ว. (2530). **ความสำคัญทางการเมืองของประชาชนต่อการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล**. ปริญญาโท ศศ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร. ถ่ายเอกสาร.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบวไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**: สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2562. www.baroh.go.th/>datacenter>doc_download.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2559). **รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559** สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2564. https://www.wanghin.go.th/datacenter/doc_download/a_070617_102919.doc
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2563). **รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2564. <https://nongyalad-local.go.th/wp-content/uploads/2021/04/>
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคน ในชุมชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559**.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม,ดวงตา สราญรมย์. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**. นนทบุรี: หลักสูตรเศรษฐศาสตร์บัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี : งานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2563). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง**: สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง: สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560). โครงการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.

เทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. (2562). แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2565). ลำปาง.

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา. (2553, มกราคม-เมษายน). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ. วารสารวิทยบริการ. ปีที่ 21. สืบค้นวันที่ 3 กันยายน 2559

<http://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/viewFile/225/172>.

โกวิท พวงงาม. (2553). ธรรมเนียมท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ ก๊อบบี้.

_____. (2553). การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local selfgovernance. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.

_____. (2545). คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ครุสภา.

_____. (2546). คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

_____. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชนจำกัด.

Verma, V.K. (1986). "Measuring Success in R&D Organizations" (invited paper), **Proceedings Of PMI Annual Seminar/Symposium**, Montreal, Quebec, Canada.

Weber, M. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans By A.M. Henderson and Talcott Person, (4th ed.). New York: The Free Press.

แบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลตำบลวังพร้าว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) เพศ ชาย หญิง
- 2) อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี
 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี 61 ปีขึ้นไป
- 3) ระดับการศึกษา
 ไม่ได้เรียน/เรียนแต่ไม่จบชั้นประถมศึกษา (ป.6) ประถมศึกษา (ป.6)
 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ ปวช.)
 ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
- 4) อาชีพ
 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/พนักงานภาครัฐ
 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
 ข้าราชการบำนาญ/แม่บ้าน/พ่อบ้าน นักเรียน/นักศึกษา
 เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 5) รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
 ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท
 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 25,000 บาท 25,001 - 30,000 บาท
 มากกว่า 30,000 บาท
- 6) ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน
 หมู่ที่ 1 บ้านแม่หลง หมู่ที่ 2 บ้านวังพร้าว
 หมู่ที่ 3 บ้านสาต หมู่ที่ 4 บ้านม่อนหินแก้ว
 หมู่ที่ 5 บ้านผึ่งนาเกลือ หมู่ที่ 6 บ้านสบจาง
 หมู่ที่ 7 บ้านวังพร้าวพัฒนา

7) งานที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี
 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อื่นๆ โปรดระบุ.....

8) ความถี่ที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว คือ

- ครั้งแรก นาน ๆ ครั้ง 1-2 ครั้งต่อเดือน
 3-4 ครั้งต่อเดือน มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน อื่นๆ

9) ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลวังพร้าว คือ

- 08.00 น. – 10.00 น. 10.01 น. – 12.00 น.
 12.01 น. – 13.00 น. 13.01 น. – 15.00 น.
 15.01 น. – 16.30 น. นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	////////////////////				
1. มีแผนผัง ป้ายประกาศ หรือชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
2. มีแบบฟอร์ม/เอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องชัดเจน					
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังคือผู้มาก่อนได้รับบริการก่อนตามลำดับ					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	////////////////////				
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพเหมาะสม					
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีจิตบริการ					
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	////////////////////				
11. ความสะอาด และเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
12. คุณภาพ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยี ในการให้บริการ					
13. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์					
14. มีช่องทางให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ โทรศัพท์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
15. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นต้น					
ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ	////////////////////				
16. ได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ					
17. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
18. การตอบสนองและแก้ปัญหาเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสม					
19. แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี					
20. ผลการบริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

1. จุดเด่น/สิ่งประทับใจ ของการให้บริการ

.....

.....

.....

2. สิ่งที่ต้องปรับปรุงในการให้บริการ

.....

.....

.....

☺ ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ☺
 สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง