

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร**

นายหนที กุลธรรม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2552

**People's Satisfaction towards Work Performance of Wangsaiphun Sub-District
Administrative Organizations, Wangsaiphun District, Phichit Province**

Mr. Natee Kultham

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

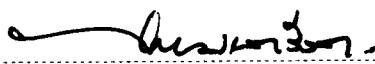
ชื่อและนามสกุล นายนที กุลธรรม

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช


อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตแขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 15 เดือน 12 พ.ศ. 2553

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ผู้ศึกษา นายณที กุลธรรม ปริญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร (2) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จำนวน 375 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.924 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกออกเป็นแต่ละด้านของการดำเนินงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการเมือง การบริหาร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านแหล่งน้ำ และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ (2) ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปได้อย่างล่าช้าไม่ทันกับความต้องการ ที่สำคัญคือ ถนนหนทางไม่สะดวก น้ำประปาไม่ไหล ไฟฟ้าไม่มีใช้ รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจการพัฒนาในท้องถิ่นและปัญหาขาดการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น ข้อเสนอแนะที่สำคัญ ได้แก่ ควรแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ นอกเหนือจากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการดำเนินกิจการพัฒนาภายในท้องถิ่น และองค์การบริหารส่วนตำบลควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น

คำสำคัญ ความพึงพอใจ การดำเนินงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ปรากฏดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนแนะนำแนวทางด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่งตลอดเวลา จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงรวมถึงขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี ซึ่งเป็นกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระและให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้วิจัย ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาโท

ในการศึกษาภาคสนาม ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกๆ ท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ที่ให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ด้วยดี ความมีคุณค่าและประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นกตัญญู กตเวทิตา แคบิคา มารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นที กุลธรรม

เมษายน 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	15
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร	53
ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	66
วิธีดำเนินการวิจัย	66
สรุปการวิจัย	69
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	87
ประวัติผู้ศึกษา	94

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล วังทรายพูน	30
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนโรงเรียนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน	32
ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล วังทรายพูน	32
ตารางที่ 2.4 แสดงระดับการศึกษาของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน	35
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังทรายพูน	45
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ	50
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ	51
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ	52
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	52
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยรวมและจำแนกเป็นรายตำบล	53
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมและเป็นรายข้อ	54
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตรด้านสังคม โดยรวมและเป็นรายข้อ	55
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมและเป็นรายข้อ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านแหล่งน้ำโดยรวมและเป็นรายชื่อ	57
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านการเมืองการบริหาร โดยรวมและเป็นรายชื่อ	58
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านสาธารณสุขโดยรวมและเป็นรายชื่อ	59
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัด พิจิตร ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยรวมและเป็นรายชื่อ	60
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัด พิจิตร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและเป็นรายชื่อ	61
ตารางที่ 4.15	ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล วังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร.....	62
ตารางที่ 4.16	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร	64

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล หรือที่เรียกว่า “อบต.” นั้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่เป็นของตนเอง มีทรัพยากรและปัจจัยในการบริหารเป็นของตนเองและมีความเป็นอิสระในการบริหารกิจการทั้งหลายทั้งปวงภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ เช่น การส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน ด้านสังคม เช่น การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน การส่งเสริมสวัสดิการและนันทนาการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคม การไฟฟ้า การผังเมือง ด้านแหล่งน้ำ เช่น การจัดการน้ำเพื่อการบริโภค อุปโภค รวมทั้งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการเมืองการบริหาร เช่น การบริการข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ ด้านสาธารณสุข เช่น การป้องกันไม่ให้เกิดโรคหรือการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เช่น งานประเพณี ศาสนาและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการขยะมูลฝอยต่างๆ การส่งเสริมบรรยากาศให้ชุมชนน่าอยู่ เป็นต้น ด้วยคุณสมบัติดังกล่าว ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับความคาดหวังจากประชาชนว่าจะเป็นกลไกที่สำคัญในการปกครอง การบริหาร การพัฒนาในระดับตำบล ซึ่งทำให้ชุมชนสามารถกำหนดทิศทางการวางแผนงานหรือโครงการ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการเป็นไปโดยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างไรก็ตามก็ยังไม่ครอบคลุมตามอำนาจหน้าที่ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนมีข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนที่ไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเท่าที่ควรด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงจำเป็นต้องศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจัง และหวังที่จะนำผลจากการศึกษานำไปพัฒนาการดำเนินงานตลอดจนนำเสนอผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจักได้เผยแพร่ผลการศึกษาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ได้รับรู้และนำไปเปรียบเทียบปัญหา เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 2 มาตรา 8 (4) ที่กล่าวว่า ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิปฏิบัติราชการให้เหมาะสม ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

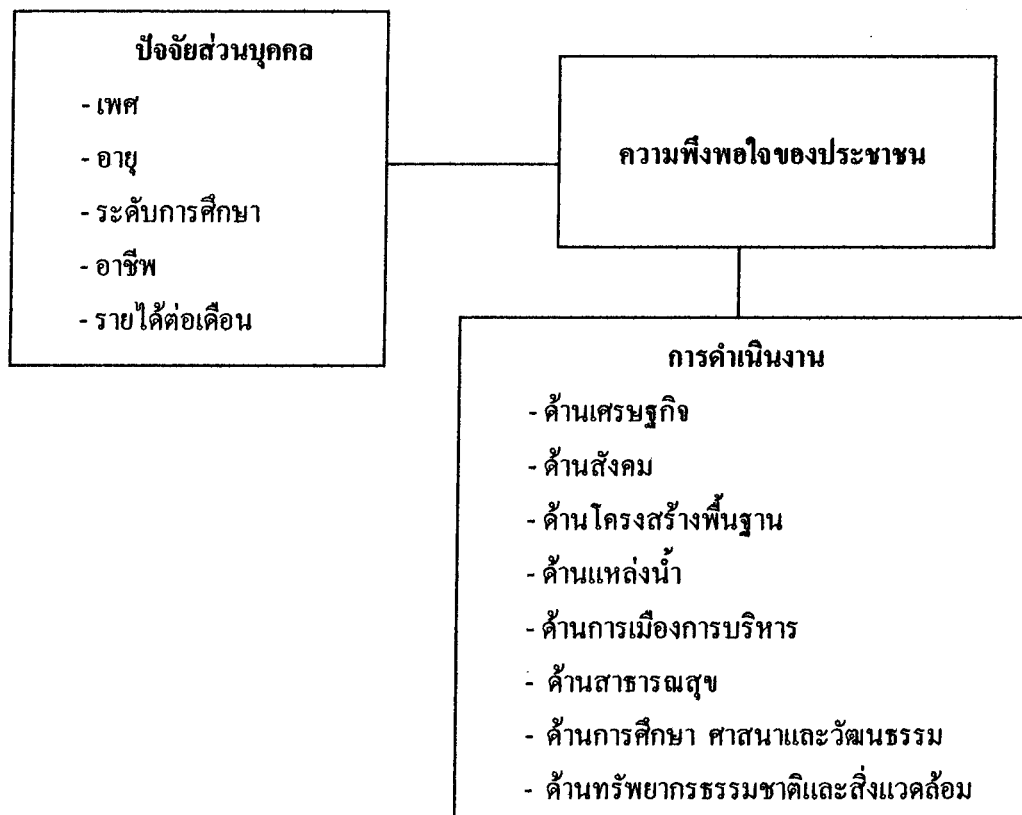
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และสามารถกำหนดตามกรอบแนวคิดดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1.1 การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยศึกษาผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ด้านต่างๆ รวมทั้งสิ้น 8 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านแหล่งน้ำ ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสาธารณสุข ด้านศาสนาและวัฒนธรรม และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.1.2 การศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จำนวน 5,952 คน จาก 13 หมู่บ้าน

4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จำนวน 375 คน ซึ่งได้มาโดยการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) แล้วสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร มีพื้นที่ทั้งหมด 60 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 37,500 ไร่ ประกอบด้วย 13 หมู่บ้าน

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 5 เดือน นับตั้งแต่เดือนธันวาคม 2552 ถึงเดือนเมษายน 2553

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของศัพท์บางคำในเชิงปฏิบัติการไว้ดังนี้
องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

การดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่ปรากฏในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ปัญหา หมายถึง อุปสรรคในการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ที่ปรากฏในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน

อำนาจหน้าที่ หมายถึง อำนาจหน้าที่ที่ปรากฏในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การบริหารและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้มีกลุ่มอาชีพต่างๆ ในชุมชน ส่งเสริมกลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ ส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์เพื่อการค้า ส่งเสริมการปลูกพืชเพื่อการค้า ส่งเสริมการดำเนินงานตามโครงการ “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” ส่งเสริมกลุ่มพัฒนาสตรี ส่งเสริมการจัดทำไร่นาสวนผสมและเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านสังคม หมายถึง การบริหารและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ คนพิการ และ ผู้ป่วยเอดส์ จัดการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด จัดบริการประชาชนเคลื่อนที่ จัดกิจกรรมศูนย์พัฒนาครอบครัว ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ส่งเสริมให้ชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การบริหารและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหรือความต้องการด้านกายภาพ อันเกี่ยวข้องกับการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่าง ๆ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง การขยายเขต ไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ การปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน การระบายน้ำที่คั่ง การก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน การก่อสร้างถนนดินลูกรังภายในหมู่บ้าน การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้าน การมีน้ำประปาสะอาดที่สามารถใช้ได้ตลอดปี

ด้านแหล่งน้ำ หมายถึง การบริหารและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหรือความต้องการแหล่งน้ำเพื่อการบริโภค อุปโภค รวมทั้งน้ำเพื่อการเกษตร ในที่นี้หมายถึง การก่อสร้างและขยายเขตประปาหมู่บ้าน การขุดลอกแหล่งน้ำสาธารณะให้สามารถกักเก็บน้ำได้ทั้งปี การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำเก็บกักน้ำตามธรรมชาติ การปรับปรุงบ่อบาดาลที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้ การกำจัดวัชพืชในแหล่งน้ำ เพื่อให้มีน้ำใสสะอาดอยู่เสมอ การก่อสร้างท่อเหลี่ยมคอนกรีตเสริมเหล็กเพื่อป้องกันและบรรเทาปัญหาน้ำท่วมและแก้ปัญหาน้ำทำการเกษตรในช่วงฤดูแล้งของเกษตรกร จัดให้มีภาชนะกักเก็บน้ำฝนภายในหมู่บ้าน

ด้านการเมืองการบริหาร หมายถึง การบริหารและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการเมืองการปกครอง การบริการสาธารณะ ในที่นี้หมายถึง รมรงค์ให้ประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งทุกครั้งเมื่อมีการเลือกตั้งในทุกระดับ จัดหาและปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ประจำสำนักงานให้มีจำนวนเพียงพอต่อการบริการและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตำบล จัดให้มีโครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงานองค์กรการบริหารส่วนตำบลต้นแบบและกลุ่มอาชีพที่เข้มแข็งให้กับคณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ผู้นำชุมชน เพื่อนำมาปรับปรุงและขยายผลไปสู่การปฏิบัติจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร วารสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้ประชาชนได้รับทราบ ส่งเสริมให้ตัวแทนชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นจากประชาชน

ด้านสาธารณสุข หมายถึง การบริหารและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของประชาชน ในที่นี้หมายถึง จัดให้มีโครงการป้องกันไข้เลือดออกและโรคไข้หวัดนก จัดให้มีกองทุนสร้างเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน จัดให้มี โครงการเฝ้าระวังและติดตามดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวานและ โรคความดันโลหิตสูงในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน จัดให้มีโครงการป้องกันและควบคุมโรคมะเร็งปากมดลูก จัดให้มีโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จัดให้มีโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนชวนชาวบ้านเลิกเหล้าวันเข้าพรรษา การดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน (สปสช.)

ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม หมายถึง การบริหารและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาด้านการศึกษาในท้องถิ่น จัดรถบริการรับ-ส่งนักเรียนที่มีฐานะยากจนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีอาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวันให้แก่เด็กนักเรียน จัดให้มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดให้มีโครงการงานประเพณีสงกรานต์รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ จัดให้มี

โครงการประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา จัดให้มีโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน “การสวมมนต์ หมู่ทำนองสรภัญญะ”

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การบริหารและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้มีการปลูกต้นไม้ในที่สาธารณะประ โยชน์ จัดให้มีโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดให้มีแผนปฏิบัติการในการพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ตัดหญ้าแ่้วถางป่าตัดแต่งต้นไม้บริเวณถนนหนทางภายในหมู่บ้าน จัดหาถังขยะพลาสติกเพื่อรองรับขยะภายในหมู่บ้าน จัดให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในหมู่บ้าน จัดให้มีการป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

6.2 ขยายผลการศึกษาไปยังท้องถิ่นอื่นเพื่อประ โยชน์ในการเปรียบเทียบ

6.3 ใช้เป็นพื้นฐานในการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ยุทธการ สุขะกาสิ (2550: 13) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2538: 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก

ราชบัณฑิตยสถาน (2538: 588) ความพึงพอใจหมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบและความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่างๆ

ยิ่งยง เรืองทอง (2546: 6) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจหากได้รับการตอบสนองความต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นหากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2549: 21) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” ว่าเป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบของผู้มาใช้บริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปใช้บริการในสถานทีนั้นๆ

อัมพร เจริญชัย (อ้างถึงในชูชาติ แนนพลกรัง, 2550: 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจ ตลอดจนเป็นการสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคล สิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Morse (อ้างถึงในปาริชาติ มงคลสินธุ์, 2549: 22) อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Good (อ้างถึงในมรกต ชินประหัชฐ, 2546: 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลมีต่องาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ และคณะ (อ้างถึงในอรอนงค์ นายาว, 2550: 11-12) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล จำเป็นจะต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้พบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการ หรือคุณค่าของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการ ก่อนที่ถูกค้ำจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของบริการไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ โฆษณา การใช้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินผลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการยอมรับเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นที่ยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ถูกค้ำจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพลวินัย (อ้างถึงในอิทธิพล จำปาศรี, 2548: 12-13) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ถ้าหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกที่ดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการและปฏิบัติกร ล้วนแต่เป็น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการ วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ สนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการ จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วบรรจุของ กระดาษ ของจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วน สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล ให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การให้โทรศัพท์อัตโนมัติในการ รับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมตามแต่สถานการณ์ที่ เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่มาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจไม่พอใจในสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นที่ไปตามคาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งสิ่งทีคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ แสดงออกในระดับเล็กน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้ คาดหวังไว้

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของการวัดความพึงพอใจต่อการบริการวิชาชีพ ที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้จากการนำเอาสาระความรู้ที่ได้จากแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่ออบริการสาธารณะมาประยุกต์ใช้ แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่ออบริการสาธารณะ มีดังนี้

Millet (อ้างถึงในประธิป ต้นศรีสวัสดิ์, 2550: 9) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Tight Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่สำหรับให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พิทซ์เจอร์าลด์ และคูรานท์ (อ้างถึงในจอร์จศักดิ์ ราธิมานนท์, 2547: 23) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่

แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533: 66-69) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมเกียรติ สมพงษ์ (2536: 6) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พิจารณาได้จาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
5. ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน

วัลภา ชายหาด (อ้างถึงในปาริชาติ มงคลสินธุ์, 2549: 27) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุคม (อ้างถึงในยุทธการ สุชะกาตี, 2550: 20) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่จริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกิดจากความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปราบปลื้ม ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

1.6 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไชยสมบัติ (2534: 39) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีนิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

2.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้อธิบายความหมายหรือคำนิยามไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark อ้างถึงในอมรเทพ มีทอง, 2550: 14) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของประเทศหรือรัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะจัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

ซูวส์ ฉายานูต (2539: 19-20) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำเภอ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงแต่บางส่วนในการบริหารงานท้องถิ่นตามแนวความคิดที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็จะยอมเป็น “รัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน” ในท้องถิ่นนั้นๆ

อุทัย หิรัญโต (2523: 2) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารจัดการเป็นรูปองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสมปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

อมรเทพ มีทอง (2550: 15) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมืองและทางการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองสามารถกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ

วินัย นาสูงชน (2546: 11) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การกระจายอำนาจในการปกครองจากส่วนกลาง สู่ท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้จัดการชุมชนของตนเองอย่างอิสระภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายและรัฐบาลต้องให้การสนับสนุนตามสมควร เนื่องจากปัญหาในท้องถิ่นคนในท้องถิ่นย่อมรู้ดีกว่าคนอื่นที่ไม่ได้อยู่ในพื้นที่ การแก้ไขปัญหาคคนในท้องถิ่นรู้ดีว่าจะแก้ไขอย่างไร

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2552: 29) นิยามไว้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

จากความหมายหรือคำนิยามของการปกครองท้องถิ่นข้างต้นผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางได้มอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนา มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย คัดสินใจ และดำเนินการภายในขอบเขตพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

2.2 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

นุกูล วัฒนากร (2542: 41-44) อธิบายถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

จากแนวคิดในการปกครองท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตยโดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง อันเป็นหัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย
3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทพึ่งตนเอง ประหยัด หงส์ทองคำ (2526: 18-19) เห็นว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญ 4

ประการ คือ

1. การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นหัวใจสำคัญที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
3. การปกครองท้องถิ่น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

4. การปกครองท้องถิ่น ช่วยให้ภารกิจของรัฐบาลกลางลดน้อยลง ทำให้รัฐบาลสามารถอุทิศเวลาเพื่อการปกครองและการบริหารระดับชาติเพื่อส่วนรวมให้มากยิ่งขึ้น

โกวิท พวงงาม (2552: 33) อธิบายถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

2.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

นุกุล วัฒนากร (2542: 41) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น คือ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เนื่องจากความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น พื้นที่แห่งหนึ่งอาจมีปัญหาเรื่องน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค อีกพื้นที่หนึ่งอาจมีปัญหาด้านการคมนาคมขนส่ง ซึ่งความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นแต่ละ

แห่งอาจจะเหมือนกันหรือแตกต่างกันประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นจะรู้ปัญหาได้ และสามารถแก้ไข
ปัญหาได้ถูกทาง

อีกประการหนึ่ง เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลที่จะทำให้รัฐมีเวลาคิณนโยบาย
แก้ปัญหาระดับชาติหรือระดับมหภาค เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม การป้องกันประเทศไม่ต้องลงมา
แก้ปัญหาระดับท้องถิ่นหรือระดับจุลภาค

ซึ่งรัฐมีอาจจะดำเนินการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่าง
ทั่วถึงและเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเรียนรู้รูปแบบการปกครองระบอบประชาธิปไตยและมี
ส่วนร่วมในการปกครองตนเอง หาวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

ซวงส์ ฉายาบุตร (2539: 13-14) ได้จำแนกวัตถุประสงค์การปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ
จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชน
ต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็
สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับ
ท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งใน
ด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจาก
ประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การ
รอร์รับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยงาน
ปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความ
เป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ
หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ใน
การบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่น
ทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงินใน
ที่กำหนดไว้รอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารื่องการปกครอง
ระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วน
ร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะ โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้า
ไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่

แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2552: 33-34) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณาดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนสาธารณะ สวนหย่อม และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง เป็นต้น
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น
4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประธีป ต้นศรีสวัสดิ์ (2550: 20-21) กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้
 - 2.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
 - 2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - 2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 - 2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

2.7 คຸ້ມครอง คູແລ ແລະບຳຮຸ່ງຮັກສາທຳຮັຍາກຮຮຸມຮາດີແລະສິ່ງແວດລ້ອມ
 2.8 ບຳຮຸ່ງຮັກສາສິລປະ ຈາຣິຕປຣະເພືີ ກູມີປີຣຸດູຍາທ້ອງດິນ ແລະວັດນຮຮຸມອັນດີ
 ຂອງທ້ອງດິນ”

2.9 ປຣັບຸທິຮຳທີ່ອື່ນຕາມທີ່ທາງຮາຮກຣາມອບຮາຍໂດຍຈັດຮຮງບປຣະມາຮຸມຫຣື
 ບຸຄລາກຣໄຫ້ຕາມ ຄວາມຈຳເປັນແລະສມຄວຣ

3. ອງຄໍ່ກຣບຣິຮາຮສ່ວນຕຳບລ ອາງຈັດທຳກິຈກຣໃນເຂຕອງຄໍ່ກຣບຣິຮາຮສ່ວນຕຳບລ
 (ມາຕຣາ 68) ດັງຄໍ່ໄປນີ້

3.1 ໃຫ້ມີນຳເພື່ອກຣອຸປໂກດ ບຣິໂກດ ແລະກຣເຄຮຕຣ
 3.2 ໃຫ້ມີແລະບຳຮຸ່ງກຣໄຟຟ້າຫຣືແສງສ່ວ່ງໂດຍວິຣີອື່ນ
 3.3 ໃຫ້ມີແລະບຳຮຸ່ງຮັກສາທາງຮະບາຍນຳ
 3.4 ໃຫ້ມີແລະບຳຮຸ່ງສຳນາທີ່ປຣະຮຸມ ກຣກິຟາ ກຣຟັກຜ່ອນຮ່ອນໃຈແລະສວນ
 ສາຮາຣຸຸຸ

- 3.5 ໃຫ້ມີແລະສ່ງເສຣິມກຸ່ມເຄຮຕຣກຣແລະກິຈກຣສຸທຣຸຸ
 3.6 ສ່ງເສຣິມໃຫ້ມີອຸດສາຮຣຸມໃນຄຣອບຄຣຳ
 3.7 ບຳຮຸ່ງແລະສ່ງເສຣິມກຣປຣະຄອບອາຣີຟຂອງຮາຮກຸຣ
 3.8 ກຣຄຸ້ມຄຣອງຄູແລແລະຮັກສາທຳຮັຍດິນອັນເປັນສາຮາຣຸສມບັດີຂອງແຜ່ນດິນ
 3.9 ຫາຜລປຣະ ໂຮຮນຈາກທຳຮັຍດິນຂອງອງຄໍ່ກຣບຣິຮາຮສ່ວນຕຳບລ
 3.10 ໃຫ້ມີຕລາດ ຫຳເທິຍເຣືອ ແລະຫຳຂຳມ
 3.11 ກິຈກຣເຄື່ອຍກຣກຣພາຸຸຸຸ
 3.12 ກຣທ້ອງເທິຍ
 3.13 ກຣຟັງເມືອງ

ສຳນັກຟັດນາຣະບບ ຮຸບແບບແລະໂຄຣງຮຳຮຳ (2550: 161-162) ຄຳວ່າ ອງຄໍ່ກຣ
 ບຣິຮາຮສ່ວນຕຳບລມີອຳນາງຮຳຮຳໃນກຣຈັດຮະບບກຣບຣິຮາຮສາຮາຣຸຸຸເພື່ອປຣະ ໂຮຮນຂອງປຣະຮາຮນ
 ໃນທ້ອງດິນຂອງຕນເອງ ກຣໄດ້ຟຣະຮາຮບັຣຸດຸດີກຳຮຳຸດແຜນແລະຂັ້ນຕອນກຣກຣຈາຍອຳນາງໃຫ້ແກ່
 ອງຄໍ່ກຣປກຣອງສ່ວນທ້ອງດິນ ພ.ສ. 2542 (ມາຕຣາ 16) ດັງນີ້

1. ກຣຈັດທຳແຜນຟັດນາທ້ອງດິນຂອງຕນເອງ
2. ກຣຈັດໃຫ້ມີແລະບຳຮຸ່ງຮັກສາທາງບກ ທາງນຳ ແລະທາງຮະບາຍນຳ
3. ກຣຈັດໃຫ້ມີແລະຄວບຄຸມຕລາດ ຫຳເທິຍເຣືອ ຫຳຂຳມ ແລະທີ່ຈອດຣດ
4. ກຣສາຮາຣຸຸປໂກດແລະກຣຄໍ່ຮຳຮຳອື່ນ
5. ກຣສາຮາຣຸຸປໂກດ

6. การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อย

โอกาส

ของท้องถิ่น

11. การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีการบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำ
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย

โรงพยาบาลและสาธารณสุขสถานอื่นๆ

สิ่งแวดล้อม

24. การจัดการ การบำรุง และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่คืนทรัพยากรและ
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

2.6 แนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง (2543: 92-93) ได้จำแนกแนวทางสำหรับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีลักษณะครอบคลุมตามอำนาจหน้าที่ โดยแบ่งกลุ่มงานหรือลักษณะการดำเนินงาน เพื่อสนองความต้องการของชุมชนไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน ส่งเสริมการกระจายรายได้แก่ประชาชนหรือการประกอบอาชีพต่างๆ
2. ด้านสังคม เกี่ยวข้องกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนส่งเสริมสวัสดิการและการนันทนาการ ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ป้องกันและแก้ไขปัญหาเสียดังกล่าว การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยหรือภาวะการว่างงาน
3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นปัญหาหรือความต้องการทางด้านกายภาพ อันเกี่ยวข้องกับการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่างๆ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในท้องถิ่น เช่น การคมนาคม การระบายน้ำ การไฟฟ้า การผังเมือง เป็นต้น
4. ด้านแหล่งน้ำ ได้แก่ ปัญหาหรือความต้องการน้ำเพื่อการบริโภค อุปโภค รวมทั้งน้ำเพื่อทำการเกษตร
5. ด้านการเมืองการบริหาร เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองการบริการสาธารณะ เช่น การบริการข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการหรือการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น
6. ด้านสาธารณสุข เป็นการบริหารและดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การป้องกันไม่ให้เกิดโรคหรือป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ
7. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษา งานประเพณี ศาสนาและภูมิปัญญาท้องถิ่น
8. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับการดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริมบรรยากาศให้ชุมชนน่าอยู่ การจัดการขยะมูลฝอยต่างๆ คุ่มครองดูแลสาธารณประโยชน์

2.7 ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล

ธนสวรรค์ เจริญเมือง (2542: 169-170) ระบุว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่ง มีปัญหาเหมือนกัน คือ

1. ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ไม่มีสถานที่ทำงานของตนเอง สถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่พร้อมและไม่เพียงพอ
2. ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ได้แก่ ขาดความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการบริหารงาน ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบลและระบบข่าวสารต่างๆ ประชาชนทั่วไปไม่มีความรู้เรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลและไม่ให้ความร่วมมือ
3. ด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ งบประมาณล่าช้า และไม่เป็นธรรมและไม่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่น การประชุมไม่ตรงเวลา ไม่พร้อมเพรียง และขาดความสามัคคี การแสดงความคิดเห็นน้อย การทำงานล่าช้า ขาดแคลนเจ้าหน้าที่การเงินการบัญชี กรรมการบริหารขาดความสามัคคี ขาดการประสานงานและประชาสัมพันธ์

วินัย นาสูงชน (2546: 17) กล่าวว่า ปัญหาที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัญหาด้านงบประมาณ เช่น งบประมาณไม่เพียงพอกับความต้องการงบประมาณล่าช้า ปัญหาด้านอาคารสถานที่ เช่น ไม่มีอาคารที่ทำการเป็นของตนเอง อาคารที่ทำการไม่มั่นคงแข็งแรง ปัญหาด้านการบริหารและจัดการ เช่น การแก้ปัญหาไม่ครอบคลุมทุกด้าน ปัญหาด้านการศึกษา เช่น ขาดการศึกษาระเบียบงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรมีระดับการศึกษาที่ต่ำ และปัญหาด้านบุคลากร เช่น มีบุคลากรไม่เพียงพอกับงาน บุคลากรไม่มีความเหมาะสมกับงาน

โกวิทย์ พวงงาม (2552: 270 -272) กล่าวถึง ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ดังนี้

1. ปัญหาจากเงื่อนไขการจัดตั้ง: กองราชการส่วนตำบล กรมปกครอง ซึ่งประเด็นปัญหาประกาศจัดตั้ง อบต. โดยอาศัยเงื่อนไขตามรายได้เพียงอย่างเดียวก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ คือ

1.1 พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนมากไม่มีสภาพเป็นชุมชน แต่มีสภาพเป็นป่าประเภทต่างๆ (ยึดพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่แสดงอาณาเขตตำบล) ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลได้

1.2 จำนวนหมู่บ้านที่น้อยเกินไปหรือมากเกินไป ส่งผลต่อจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ไม่สามารถจัดโครงสร้างการทำงานได้ (กรณีหมู่บ้านน้อย) และส่งผลต่อค่าใช้จ่ายประจำมากเกินไป (กรณีหมู่บ้านมาก) ซึ่งจะต้องจ่ายให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1.3 รายได้ที่กำหนดไว้เฉลี่ย 3 ปี ไม่น้อยกว่า 150,000 บาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายประจำ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีหมู่บ้านประมาณ 5 หมู่บ้าน จะต้องใช้จ่ายงบประมาณเป็นรายจ่ายประจำปีแต่ละปีประมาณ 500,000 บาท เป็นค่าเงินเดือน ค่าจ้างพนักงาน ลูกจ้าง และค่าตอบแทนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (ไม่รวมงบประมาณค่าบริหารงานประจำสำนักงาน)

2. ปัญหาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมายสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดไว้กว้างขวางไม่ชัดเจน โดยไม่คำนึงถึงฐานการคลัง และขีดความสามารถทางการบริหาร รวมถึงทักษะด้านวิชาการต่างๆ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนมากที่มีรายได้น้อยและขาดความรู้ทางเทคนิคไม่สามารถดำเนินกิจการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ได้ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความศรัทธาของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลมุ่งเน้นดำเนินกิจกรรมที่มีลักษณะการจัดทำกิจการสาธารณะด้านกายภาพ และ โครงสร้างพื้นฐาน โดยมุ่งจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อ จัดจ้างเป็นหลัก สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมที่เป็นเรื่องของคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตตำบล หรือดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ หรือกิจกรรมสาธารณสุข หรือกิจกรรมด้านการศึกษา หรือกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ

2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถดำเนินกิจการตามอำนาจหน้าที่ในบางเรื่อง ได้ (ถึงแม้มีความต้องการที่จะทำ) เนื่องจากหน่วยงานของรัฐยังไม่มอบหมายภารกิจให้ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำ เพราะกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ยังไม่มีการปรับปรุงแก้ไขให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจดำเนินการได้

2.4 องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังไม่สนใจหรือไม่เข้าใจ ในการประสานการดำเนินกิจการร่วมกับหน่วยงานของรัฐตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มักจะผลักระให้เป็นหน่วยงานของรัฐหรือยังไม่มีการร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด) ในการทำกิจการลักษณะของ “สหการ” เหตุผลหนึ่งที่ “สหการ” ยังไม่เกิดขึ้นเนื่องจากยังไม่ปรากฏแนวทางวิธีการปฏิบัติชัดเจนว่าองค์การบริหารส่วนตำบล จะดำเนินการอย่างไร

2.5 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เข้าใจบทบาทอำนาจและหน้าที่ รวมถึงการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่นั้นๆ ว่าจะดำเนินการอย่างไร หรืออาจกล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยังขาดทักษะในกาปฏิบัติงาน

ตามอำนาจหน้าที่ ขาดคู่มือที่จะแนะนำการทำงานตามอำนาจหน้าที่เป็นรูปธรรม เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้

3. ปัญหาการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.1 ฐานรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ทั่วประเทศยังไม่กว้างพอที่จะหารายได้ให้เพียงพอต่อภารกิจที่กฎหมายกำหนดไว้ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุน ขาดอิสระในการบริหารงาน

3.2 ขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่ำ (ปัจจุบันจัดเก็บเฉพาะภาษีป้าย) ที่ผ่านมาจัดเก็บรายได้ต้องพึ่งพาส่วนราชการอื่นๆ หากองค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการจัดเก็บรายได้เองจะประสบปัญหาด้านขีดความสามารถของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลและจำนวนของพนักงานที่จะจัดเก็บ (หากเพิ่มพนักงานจัดเก็บรายได้ก็จะส่งผลต่อการเพิ่มค่าใช้จ่ายประจำที่มากขึ้น)

3.3 องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังมีขีดความสามารถทางด้านการคลังอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เพราะมีปัญหาจากหลายสาเหตุ เช่น มีข้อจำกัดเรื่องแหล่งรายได้ ไม่มีบุคลากรที่มีประสบการณ์และความรู้ด้านการคลัง เป็นต้น

4. ปัญหาอำนาจอิทธิพล

4.1 อำนาจและอิทธิพลของการบริหารราชการของหน่วยงานราชการตั้งแต่สมัยที่เป็นสภาตำบลยังครอบงำการดำเนินงานด้านการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่มาก โดยเฉพาะด้านการจัดงบประมาณรายจ่าย จากข้อมูลงบประมาณรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปีงบประมาณ 2539 พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล หลายแห่งต้องตั้งงบประมาณเป็นเงินอุดหนุนในหน่วยงานราชการต่างๆ ของอำเภอเพื่อจัดทำกิจการบางอย่างตามความต้องการของหน่วยงานราชการนั้นๆ

4.2 อำนาจและอิทธิพลของคณะกรรมการการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยตำแหน่งหรือการใช้ดุลยพินิจโดยอิสระของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและกรรมการบริหารที่มาจากการเลือกตั้ง ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาความขัดแย้งและความไม่เห็นพ้องกันในการทำกิจการสาธารณะเพื่อท้องถิ่น

5. ปัญหาการขาดทักษะการบริหาร

5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่เกิดปัญหาการแบ่งแยกบทบาทและภารกิจระหว่างสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้แต่ละฝ่ายไม่ปฏิบัติตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน ซึ่งเป็นเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบล

5.2 สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องดำเนินการ ทั้งในเรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การควบคุมการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การหาข้อมูลสนับสนุนการประชุมของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการจดบันทึกรายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งยังขาดการบันทึกอย่างเป็นทางการและถูกต้อง สภาองค์การบริหารส่วนตำบล บางแห่งมีการแก้ไขรายงานการประชุมโดยไม่ถูกต้องตามระเบียบ และข้อบังคับ ลักษณะปัญหานี้จะเกิดกรณีปัญหาความถูกต้องตามกฎหมาย ถ้ารายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลต่อมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวกับการอนุมัติอนุญาต การให้ความเห็นชอบในกิจการสาธารณะของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

5.3 คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขาดทักษะในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล บางแห่ง และคณะกรรมการบริหาร (โดยเฉพาะประธานกรรมการบริหารที่เคยเป็นกำนัน) บริหารงานแบบอำนาจนิยม บริหารงานตามใจตัวเองและพวกพ้อง ไม่ยึดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการบริหาร โดยเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องการเงิน การคลัง การบัญชี การจัดซื้อ-จัดจ้าง หากปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล ที่บรรจุใหม่ขาดประสบการณ์ทางการบริหารมักจะตกอยู่ใต้อำนาจการบริหารแบบอำนาจนิยมของคณะกรรมการบริหาร หรือไม่ก็มีความขัดแย้งกับปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างรุนแรง

5.4 ปัญหาการบริหารภายใต้กฎหมาย และระเบียบที่ปฏิบัติทีมีมาก ยุ่งยาก สลับซับซ้อน จนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล หรือแม้แต่พนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล-ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (บรรจุใหม่) ไม่สามารถสร้างความเข้าใจกับกฎระเบียบต่างๆ ได้ เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานมีความบกพร่องและผิดกฎหมาย ผิดระเบียบในหลายๆ เรื่อง โดยเฉพาะเรื่องการเงิน การบัญชี การพัสดุ

6. ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน

6.1 ประชาชนโดยทั่วไปยังไม่เข้าใจทั้งโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเคยชินต่อรูปแบบสภาตำบล และเคยชินต่อรูปแบบการทำงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

6.2 ประชาชนส่วนมากยังขาดการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ ติดตามการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเหตุให้องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรของรัฐ (ระดับท้องถิ่น) ในตำบล หมู่บ้าน มีอิทธิพลเหนือชีวิตของประชาชน เป็นเจ้านายใหม่ของ

ประชาชน (สัญลักษณ์ของเครื่องแบบสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้มีอำนาจและอิทธิพลเหนือกว่าการที่ประชาชนจะเข้ามาควบคุม องค์การบริหารส่วนตำบล)

6.3 ประชาชนบางแห่งให้ความคาดหวังกับองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเกินไป โดยเข้าใจว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะเป็นองค์กรที่จะมาทำหน้าที่แทนหน่วยงานราชการ (อำเภอ) จึงเรียกร้องให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำกิจการต่างๆ เช่น หน่วยงานราชการ โดยไม่คำนึงถึงรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีเท่าใด

สุวิทย์ ยี่งวรพันธ์ (ม.ป.ป.: 257-263) เห็นว่า ปัญหาที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล มี 7 ปัญหา คือ

1. ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ซึ่งบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร ปัญหาที่พบ ได้แก่ การขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบ แบบแผน และกฎหมาย การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนมาก การมีวิสัยทัศน์ที่ล้าสมัยและไม่พร้อมจะเป็นนักบริหารสำหรับงานการพัฒนา กลุ่มพนักงานส่วนตำบล ลักษณะปัญหา คือ ขาดความรู้และประสบการณ์ การมีบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แต่งตั้งลูกจ้างที่ไม่มีความรู้ ความสามารถ ขาดโครงการพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ

2. ปัญหาการเมืองท้องถิ่น อิทธิพล และผลประโยชน์ ปัญหาเหล่านี้พบได้ในลักษณะขัดแย้งผลประโยชน์ การร้องเรียน การหลีกเลี่ยงหรืออาศัยช่องว่างของกฎหมายในการแสวงหาผลประโยชน์ ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล การคอร์รัปชันและเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการหวังผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้าง

3. ปัญหาโครงสร้างระบบงาน กล่าวคือ คณะกรรมการบริหารมีอำนาจมากกว่าสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ขาดการตรวจสอบ เกิดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายสภากับฝ่ายบริหารซึ่งสาเหตุใหญ่มาจากการต่อรองในการจัดสรรงบประมาณ โครงการ การจัดประชุมที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบ การปฏิบัติงานประจำวันที่ไม่เป็นระบบ การขาดความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของตน และมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร

4. ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผน แผนพัฒนาตำบลเป็นสิ่งสำคัญ แต่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ค่อยให้ความสำคัญกับแผนพัฒนาตำบลและ ไม่มีการวางแผนที่ต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังไม่เข้าใจในระบบการวางแผนและไม่ใช้แผนเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน

5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ที่สำคัญๆ คือ การบริหารงานคลังและงบประมาณ กับการบริหารงานพัสดุ ปัญหาการบริหารงานการคลังและงบประมาณ มีสาเหตุจากการขาดฐานข้อมูลในการประมาณการรายได้และตั้งงบประมาณรายจ่าย การจัดทำงานงบประมาณล่าช้า และมีความผิดพลาด การขาดแคลนเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีประสิทธิภาพและที่สำคัญการเบิกจ่ายงบประมาณมีข้อบกพร่องเสมอๆ ส่วนปัญหาการบริหารงานพัสดุ มีสาเหตุจากการจัดซื้อจัดจ้างและการอนุมัติไม่เป็นไปตามระเบียบและกฎหมาย ขาดความเข้าใจ แต่ที่เป็นอันตรายคือ การมีเจตนาทุจริตและสมยอมกัน เครื่องใช้สำนักงานถูกนำไปใช้ส่วนตัว

6. ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยที่เป็นสาเหตุ คือ ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ได้รับการเรียนรู้ก่อนมีการกระจายอำนาจ จึงมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นอย่างจำกัด

7. ปัญหาความสัมพันธ์กับส่วนราชการอื่นๆในพื้นที่ เนื่องจากระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่คล่องตัว อำเภอยังมีความสับสนในบทบาทของการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล ข้าราชการส่วนภูมิภาคในพื้นที่ยังไม่เข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ประกอบด้วย สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพทางสังคม การบริการพื้นฐาน ข้อมูลอื่นๆ ศักยภาพในตำบล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (แผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2555)

3.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 349/1 หมู่ที่ 2 ตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอวังทรายพูน ห่างจากอำเภอวังทรายพูนประมาณ 3 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดพิจิตรประมาณ 32 กิโลเมตร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 3 (ขนาดกลาง) ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 มีเนื้อที่ทั้งหมด 60 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 37,500 ไร่

ภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขาและบางแห่งเป็นที่ราบลุ่ม หมู่บ้านมีอาณาเขต

ติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลหนองปลาไหล	อำเภอวังทรายพูน	จังหวัดพิจิตร
ทิศใต้	จดตำบลหนองพระ	อำเภอวังทรายพูน	จังหวัดพิจิตร
ทิศตะวันออก	จดตำบลไทรย้อย	อำเภอเนินมะปราง	จังหวัดพิษณุโลก
ทิศตะวันตก	จดตำบลหนองพระ	อำเภอวังทรายพูน	จังหวัดพิจิตร

จำนวนหมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนมี 13 หมู่บ้าน อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเดิมบางส่วน จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านวังทรายพูน

หมู่ที่ 2 บ้านวังทรายพูนใน

และอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเดิมหมู่บ้าน จำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 3 บ้านบึงมะกรูด

หมู่ที่ 4 บ้านวังแสง

หมู่ที่ 5 บ้านเนินหัวไร่

หมู่ที่ 6 บ้านตากแดด

หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งโมง

หมู่ที่ 8 บ้านหนองยาง

หมู่ที่ 9 บ้านวังพลับ

หมู่ที่ 10 บ้านหนองระมาน

หมู่ที่ 11 บ้านวังโมง

หมู่ที่ 12 บ้านหนองยางใต้

หมู่ที่ 13 บ้านหนองยางเหนือ

จำนวนประชากร

ประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน รวมทั้งสิ้น 5,952 คน แบ่งเป็นชาย 2,940 คน เป็นหญิง 3,012 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,441 ครัวเรือน ดังแสดงในตารางที่ 2.1 (ข้อมูล ณ วันที่ 18 ธันวาคม 2552)

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรในเขตองค์การบริหารตำบลวังทรายพูน

หมู่บ้าน	ครัวเรือน	ประชากร		รวม
		ชาย	หญิง	
หมู่ที่ 1 บ้านวังทรายพูน	38	69	60	129
หมู่ที่ 2 บ้านวังทรายพูนใน	21	28	33	61
หมู่ที่ 3 บ้านนุ่งมะกรูด	84	207	199	406
หมู่ที่ 4 บ้านวังแสง	119	214	217	431
หมู่ที่ 5 บ้านเนินหัวโล่	231	449	482	931
หมู่ที่ 6 บ้านตากแดด	117	254	263	517
หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งโม่ง	92	184	190	374
หมู่ที่ 8 บ้านหนองยาง	181	371	379	750
หมู่ที่ 9 บ้านวังพลับ	93	191	180	371
หมู่ที่ 10 บ้านหนองระมาน	102	216	201	417
หมู่ที่ 11 บ้านวังโม่ง	87	201	198	399
หมู่ที่ 12 บ้านหนองยางใต้	101	195	236	431
หมู่ที่ 13 บ้านหนองยางเหนือ	175	361	374	735
รวม	1,441	2,940	3,012	5,952

ที่มา: แผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน พ.ศ.2553-พ.ศ.2555

3.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก อาศัยแหล่งน้ำจากธรรมชาติ มีกลุ่มอาชีพในหมู่บ้าน เช่น กลุ่มทอผ้า กลุ่มเลี้ยงโค กลุ่มเลี้ยงกบ กลุ่มเลี้ยงปลา กลุ่มเย็บผ้าโหล กลุ่มเลี้ยงไก่พื้นเมือง กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ กลุ่มเลี้ยงหมู และกลุ่มอาชีพทั่วไป เช่น ช่างซ่อมรถยนต์ ช่างปั้นโอ่ง ช่างทำกระเบื้อง ช่างซ่อมรถมอเตอร์ไซด์ ช่างก่อสร้าง เป็นต้น

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน มีหน่วยธุรกิจที่สำคัญ จำนวน 20 แห่ง ดังนี้

- ปิ๊มแบบหัวจ่าย	จำนวน	2	แห่ง
- ปิ๊มแบบถังหลอดแก้ว	จำนวน	9	แห่ง
- โรงสีเคลื่อนที่	จำนวน	1	แห่ง
- โรงสีขนาดเล็ก	จำนวน	2	แห่ง
- ลานตากข้าว	จำนวน	1	แห่ง
- อุสาหกรรมอบข้าวขนาดใหญ่	จำนวน	1	แห่ง
- อุสาหกรรมบั่นไอน้ำขนาด 2,000 ลิตร	จำนวน	1	แห่ง
- อุสาหกรรมทำกระเบื้อง	จำนวน	1	แห่ง
- สหกรณ์ชาวนาตำบลวังทรายพูน	จำนวน	1	แห่ง
- สหกรณ์การเกษตรตำบลวังทรายพูน	จำนวน	1	แห่ง

3.3 สภาพทางสังคม

การศึกษา

- ศูนย์การเรียนชุมชน กศน.	1	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน	3	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	13	แห่ง
- โรงเรียน	5	แห่ง
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรประจำตำบล	1	แห่ง

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนโรงเรียนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน

ลำดับ ที่	ชื่อโรงเรียน	หมู่ที่	จำนวนนักเรียน			จำนวนครู		
			ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	โรงเรียนชุมชนบ้านเนินหัวไล่หนองยาง	5	236	222	458	5	16	21
2	โรงเรียนบ้านบึงมะกรูด - วังพลับ	3	49	26	75	4	3	7
3	โรงเรียนบ้านวังแสง	4	27	20	47	2	2	4
4	โรงเรียนบ้านทุ่งโม่ง	10	72	63	135	1	6	7
5	โรงเรียนวัดตากแดด	6	14	7	21	2	-	2
รวม 5 แห่ง			398	338	736	14	27	41

ที่มา: แผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน พ.ศ.2553-พ.ศ.2555

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน

ลำดับ ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	หมู่ที่	จำนวนเด็ก			จำนวน หคค.		
			ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบึงมะกรูด-วังพลับ	3	13	11	24	-	1	1
2.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองยาง	8	38	32	70	-	4	4
3.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทุ่งโม่ง	10	15	13	28	-	2	2
รวม 3 แห่ง			66	56	122	-	7	7

ที่มา: แผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน พ.ศ.2553-พ.ศ.2555

สถาบันทางศาสนา

ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ 100 เปอร์เซ็นต์ สถาบันทางศาสนาในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน มีวัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

1. วัดบึงมะกรูด ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3
2. วัดวังแสง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 4
3. วัดเนินหัวไล่ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 5
4. วัดตากแดด ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 6
5. วัดทุ่งโม่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 7
6. วัดเขาเขต ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 11

7. วัดหนองยาง ตั้งอยู่พื้นที่หมู่ที่ 13
 8. สำนักสงฆ์วัดป่าเขาน้อย ตั้งอยู่พื้นที่หมู่ที่ 5

การสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน มีสถานีนามัยประจำตำบล มีจำนวน 1 แห่ง คือ สถานีนามัยบ้านหนองยาง รับผิดชอบในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13 และมีโรงพยาบาล จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลวังทรายพูน รับผิดชอบในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 9

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์กรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ ที่พักสายตรวจประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านเนินหัวไล่ หมู่ที่ 5

3.4 การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน มีเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลขที่ 11 คือ ถนนเขาทราย-วังทอง เป็นเส้นทางหลักในการคมนาคมติดต่อกับอำเภอเมืองพิชัย อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิชัย และอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ได้อย่างสะดวก ถนนในตำบล คือ ถนนลาดยางสายวังทรายพูน-เนินหัวไล่-ยางสามต้น-ตำบลไทรย้อย ผ่านหมู่บ้านดังนี้ 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13 ซึ่งหน่วยงานทางหลวงชนบทเป็นผู้รับผิดชอบ ประมาณร้อยละ 50 ของพื้นที่เป็นถนนดินลูกรัง ประมาณร้อยละ 40 ของพื้นที่เป็นถนนคอนกรีต

การโทรคมนาคม

ด้านการบริการโทรคมนาคม พบว่า ประชาชนมีโทรศัพท์ประจำบ้านถึงร้อยละ 80 นอกจากนี้ยังมีบริการโทรศัพท์สาธารณะอีก จำนวน 21 เครื่อง หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน จำนวน 11 แห่ง วิทยุชุมชน จำนวน 1 แห่ง

การไฟฟ้า

สภาพการบริการไฟฟ้า พบว่า มีไฟฟ้าใช้ร้อยละ 90 ของครัวเรือน และนอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ได้ดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้มีไฟฟ้าสาธารณะริมทาง ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

แหล่งน้ำ

ภายในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ ลำคลอง จำนวน 5 สาย คือ (1) คลองไทรย้อย-บึงมะกรูด ผ่านหมู่ที่ 3, 4, 9 และ 12 (2) คลองตากแดด ผ่านหมู่ที่ 6 (3) คลองวังหัวควาย ผ่านหมู่ที่ 3, 4 และ 9 (4) คลองหินเหล็กไฟ ผ่านหมู่ที่ 10 และ 11

- (5) คลองทุ่งโม่ง ผ่านหมู่ที่ 6 และ 7 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ (1) ฝ่าย คสล. จำนวน 36 แห่ง
(2) บ่อน้ำตื้น จำนวน 75 แห่ง (3) บ่อน้ำบาดาล จำนวน 144 แห่ง (4) ประปาหมู่บ้าน จำนวน 11 แห่ง

3.5 ข้อมูลอื่นๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

สภาพพื้นที่ของตำบลวังทรายพูนเป็นที่ราบเชิงเขาทรัพยากรส่วนใหญ่มีดินไม้ขึ้นหนาแน่นไม่มีน้ำไหลผ่านประชากรส่วนใหญ่จะปลูกป่าไม้ริมคลอง สระน้ำที่สาธารณะ โรงเรียนวัด หัวไร่ปลาชญา และคันทนาทุกแห่ง โดยให้ปลูกไม้พื้นบ้าน เช่น ต้นยอ สะเดา มะม่วง เป็นการสร้างความชุ่มชื้นให้กับพื้นดินและชาวบ้านจะได้มีพืชใช้ในอนาคตและจะได้เป็นที่อาศัยกินพืชผลของสัตว์ และเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ด้วยการปลูกป่ามากที่สุด คือ หมู่ที่ 5 และมีการปลูกสวนป่าเฉลิมพระเกียรติ

มวลชนจัดตั้ง

1. ลูกเสือชาวบ้าน 4 รุ่น คือ รุ่น 1, 10, 20 และ 22	จำนวน 1,361 คน
2. ลูกเสือชาวบ้าน อปพร.	จำนวน 120 คน
3. หมู่บ้าน อปพ. คือ หมู่ที่ 5, 6, 7	จำนวน 3 แห่ง
4. กองทุนหมู่บ้าน	ทั้งหมด 13 กลุ่ม
5. สมาชิกอาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน 40 คน
6. กลุ่มพลังแผ่นดิน	จำนวน 105 คน
7. กลุ่มออมทรัพย์	จำนวน 4 กลุ่ม
8. กลุ่ม อสม.	จำนวน 175 คน

การบริหารและการท่องเที่ยว

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ไม่มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวแต่อย่างใด ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงยังไม่เป็นที่น่าดึงดูดนักท่องเที่ยวทั่วไป อย่างไรก็ตามยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ คือ วัดป่าเจ้าน้อย ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 5 บ้านเนินหัวไผ่

3.6 ศักยภาพในตำบล

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

- (1) คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 30 คน
(2) พนักงานส่วนตำบล จำนวน 8 คน ประกอบด้วย ตำแหน่งในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ตำแหน่งในส่วนการคลัง 3 คน ตำแหน่งในส่วนโยธา 1 คน ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 1 คน ตำแหน่งสวัสดิการสังคม 1 คน
(3) ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน

(4) พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 10 คน

(5) พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 5 คน

ตารางที่ 2.4 แสดงระดับการศึกษาของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน

ระดับการศึกษา	พนักงาน ส่วนตำบล	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงานจ้างตามภารกิจ/ พนักงานจ้างทั่วไป	คณะผู้บริหาร/ สมาชิก อบต.
1. ประถมศึกษาตอนต้น	-	-	-	-
2. ประถมศึกษาตอนปลาย	-	-	-	15
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	-	1	1	3
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	-	6
5. ปวช.	-	-	-	2
6. ปวท.	-	-	1	-
7. ปวส.	3	-	3	-
8. อนุปริญญา	-	-	3	2
9. ปริญญาตรี	5	1	7	2
10. ปริญญาโท	-	-	-	-
รวม	8	2	15	30

ที่มา: แผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน พ.ศ.2553-พ.ศ.2555

งบประมาณ

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ 2551 ที่ผ่านมา จำนวนทั้งสิ้น 19,135,324.39 บาท แยกเป็น

1. รายได้ภาษีอากร	จำนวน	8,001,433.15	บาท
2. ค่าธรรมเนียมค่าปรับและใบอนุญาต	จำนวน	4,508	บาท
3. รายได้จากทรัพย์สิน	จำนวน	74,848.34	บาท
4. รายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์	จำนวน	-	บาท
5. รายได้เบ็ดเตล็ด	จำนวน	143,405	บาท
6. รายได้จากทุน	จำนวน	-	บาท
7. เงินอุดหนุน	จำนวน	10,911,129.90	บาท

รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ประจำปีงบประมาณ 2551 ที่ผ่านมา จำนวนทั้งสิ้น 17,333,312.05 บาท จำแนกเป็น

1. รายจ่ายงบกลาง	จำนวน	833,595.67	บาท
2. เงินเดือนและค่าจ้างประจำ	จำนวน	1,151,305	บาท
3. ค่าจ้างชั่วคราว	จำนวน	1,082,480	บาท
4. ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	จำนวน	8,817,422.06	บาท
5. ค่าสาธารณูปโภค	จำนวน	214,250.33	บาท
6. เงินอุดหนุน	จำนวน	2,158,861.99	บาท
7. ค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	3,075,397	บาท
8. รายจ่ายจากเงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้ โดยระงับวัตถุประสงค์	จำนวน	-	บาท

3.7 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2548

ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวน	4,249	คน
ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง	จำนวน	3,126	คน (คิดเป็นร้อยละ 73.57)
บัตรเสีย	จำนวน	119	บัตร (คิดเป็นร้อยละ 3.80)
ผู้ไม่ประสงค์ลงคะแนน	จำนวน	6	คน (คิดเป็นร้อยละ 0.19)

การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2550

ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวน	4,499	คน
ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง	จำนวน	2,536	คน (คิดเป็นร้อยละ 56.37)
บัตรเสีย	จำนวน	81	บัตร (คิดเป็นร้อยละ 3.19)
ผู้ไม่ประสงค์ลงคะแนน	จำนวน	14	คน (คิดเป็นร้อยละ 0.55)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในแง่มุมลักษณะต่างๆ ดังนี้

วินัย นาสูงชน (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานและเปรียบเทียบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 และชั้น 5 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในจำนวน 8 ด้าน ได้แก่ด้านเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน แหล่งน้ำ การเมืองการบริหาร สาธารณสุขการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 และชั้น 5 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจสังคม โครงสร้าง

พื้นฐาน แหล่งน้ำ การเมืองการบริหาร สาธารณสุข การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้าน
 ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนองค์การ
 บริหารส่วนตำบล ชั้น 5 การดำเนินงานด้านสังคม โครงสร้างพื้นฐาน แหล่งน้ำ การเมืองการบริหาร
 สาธารณสุข การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ใน
 ระดับปานกลาง แต่การดำเนินการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเปรียบเทียบการดำเนินงาน
 ระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 และชั้น 5 แล้ว พบว่า การดำเนินงานโดยภาพรวม ด้าน
 สาธารณสุข ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 0.05 ซึ่งพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 มีระดับผลการดำเนินงาน มากกว่าองค์การบริหาร
 ส่วนตำบล ชั้น 5

ขจรศักดิ์ ราติมานนท์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการดำเนินงาน
 ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภารกิจของการบริการสาธารณะที่ได้รับการถ่ายโอนขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอคำชะอี จังหวัดนครราชสีมา โดยศึกษาความพึงพอใจของ
 ผู้นำชุมชนทุกหมู่บ้าน จำนวน 10 หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ตำบลหนองกรด อำเภอคำชะอี จังหวัด
 นครราชสีมา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 คน ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

1. ผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอคำชะอี จังหวัด
 นครราชสีมา มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภารกิจบริการ
 สาธารณะที่ได้รับการถ่ายโอนโดยรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับ
 มากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านบุคลากร ด้าน
 งบประมาณ โดยในแต่ละด้านมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับดังนี้

1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ความสามารถในการดูแลก่อสร้างระบบ
 ประปาชนบทที่ได้รับการถ่ายโอน การก่อสร้างและปรับปรุงถนนหนทางขององค์การบริหารส่วน
 ตำบล ได้รับความสะดวกและใช้การได้ดี และการถ่ายโอน โครงการขุดลอกหนองน้ำและคลอง
 ธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ การถ่ายโอน โครงการอาหารกลางวัน
 ให้องค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้โรงเรียนได้รับความสะดวกและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 องค์การบริหารส่วนตำบล จัดสรรอาหารเสริม (นม) ให้เด็กก่อนวัยเรียน และการบริหารงานด้าน
 อาหารเสริม/นมขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความรู้ด้านระเบียบกฎหมายพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการขออนุมัติการขออนุญาต เช่นการก่อสร้าง การเสียบายี และพนักงานส่วนตำบลของ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรได้รับการอบรมให้ความรู้ เพื่อให้มีประสิทธิภาพการทำงาน

1.4 ด้านงบประมาณ ได้แก่ การใช้จ่ายงบประมาณในการรับการถ่ายโอน องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล มีการตั้งงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และการวางแผนในการบริหารงานงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถทำให้ แผนงาน โครงการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และการที่องค์การบริหารส่วนตำบล สนับสนุนงบประมาณ ให้หน่วยงานอื่นถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ

2. ผู้นำชุมชนที่มีเพศ และมีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในภารกิจบริการสาธารณะที่ได้รับการถ่ายโอนไม่แตกต่างกัน

3. ผู้นำชุมชนมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก คือ ควรจัดสรรงบประมาณ ให้เพียงพอ ให้ตรงกับความต้องการและเป็นการแก้ไขปัญหอย่างแท้จริง รองลงมาคือเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ได้รับการถ่ายโอนมีคุณภาพดีและสามารถใช้งานได้ และ โครงการก่อสร้างขนาดเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีบทบาทในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้นและควรมีการฝึกอบรม พัฒนา พนักงาน เพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ

โดยสรุป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ในภารกิจสาธารณะที่ได้รับการถ่ายโอนนี้ มีประ โยชน์ต่อการวางแผนการบริหารด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ให้เกิดประ โยชน์ สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2549: บทคัดย่อ) ได้สรุปผลการ สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิระมะ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปตาม ขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 83.77 กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพอใจในการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ศิระมะทองอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการและด้านการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการสูงสุดเท่ากับ 86 เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกงานอยู่ในระดับมาก ทั้งการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ (ร้อยละ 86) การบริการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ร้อยละ 88) การบริการจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (ร้อยละ 89) การบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่ (ร้อยละ 87) การบริการข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 84)

วีรยุทธ มิตรมุสิก (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์กรบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถาง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยที่ประเด็นบุคลิกภาพกริยา สีหน้า วาจาและอารมณ์ มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยที่ประเด็นการจัดห้องบริการเหมาะสม สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกในการขอรับบริการมีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว

ปัจจัยด้านสังคมของผู้รับบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ได้แก่ อายุการศึกษา และอาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

ประธีป ดันศรีสวัสดิ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างเสือ อำเภอวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างเสือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) เมื่อพิจารณาแยกออกเป็นแต่ละด้านของการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการด้านอื่นๆ การบริการด้านจัดเก็บรายได้ และด้านการพัฒนาสังคม / สังคมสงเคราะห์ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองย่างเสือ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนใน 3 ด้าน ได้แก่ ระบบการให้บริการ ลักษณะการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างเสือ เนื่องจากมีการให้บริการที่ทั่วถึง และมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนสาเหตุของความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการให้บริการ คือ ความสะดวกในการติดต่อการให้บริการที่รวดเร็ว และ

ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างเสือเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความซื่อสัตย์เอาใจใส่ต่อหน้าที่

อรอนงค์ นายาว (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหิน อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. พบว่าประชาชนผู้รับบริการตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์กับด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ส่วนตัวแปรอายุมีความสัมพันธ์กับด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการส่วนตัวแปรอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับด้านใดเลย

ชูชาติ แนมพลกรัง (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างมาก ดังนั้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 ด้านจะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด

อมรเทพ มีทอง (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญผล อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า การบริหารงานในอดีตคือ ประสิทธิภาพการบริหารความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดอันดับที่ 1 คือ ด้านโครงสร้างระบบ,ด้านการบริหารงานบุคคล การเงิน การคลังและพัสดุ อันดับ 2 คือ ด้านทักษะการบริหารงานจัดการทั่วไปของผู้บริหาร อันดับ 3 คือ ด้านการวางแผนและจัดการงบประมาณ อันดับ 4 คือ ด้านความพร้อมของทรัพยากรบริหาร

อันดับ 5 คือ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนการบริหารงานในปัจจุบัน คือ นายกองคการ
บริหารงานส่วนตำบลความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1
คือ ด้านการวางแผนและจัดงบประมาณ อันดับ 2 คือ ด้านความพร้อมของทรัพยากรบริหาร
อันดับ 3 คือ ด้านการบริหารงานบุคคลการเงิน การคลังและพัสดุ อันดับ 4 คือ ด้านการมีส่วนร่วม
ของประชาชน อันดับ 5 คือ ด้านการบริหารจัดการทั่วไปของผู้บริหาร อันดับ 6 คือ ด้านโครงสร้าง
และระบบ จากการศึกษาดังกล่าวทำให้ต้องมีการปรับปรุงความอิสระในการบริหารงาน การมี
ส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส ความมีวิสัยทัศน์ของผู้นำ ความมีมนุษยสัมพันธ์การจัดการ
ความขัดแย้ง รวมทั้งการแก้ไขความซ้ำซ้อนของระบบงานและการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์
กับประชาชนเป็นต้น

อรวรรณ ละมูลจิตต์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่า พนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ความ
มั่นคงในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและศักดิ์ศรีของ
งานที่ทำอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีผลต่อ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัด
สุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
และความรู้ในงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบล มีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศและลาศึกษาต่อในระดับ
ที่มากที่สุด นอกจากนี้มีความต้องการศึกษาดูงานในประเทศ การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง รวมถึงการ
สับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่อยู่ในระดับมาก

ยิ่งยง เรืองทอง (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
สรุปได้ว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในระดับ
ปานกลาง 2) เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 3) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความ
พึงพอใจไม่แตกต่างกัน 4) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 6) ประชาชนที่มีถิ่นที่อยู่ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุขสำราญ อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลวิจัยพบว่า งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.70 อายุ 30-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 80.00 ซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

งานแก้ไขความเดือดร้อนเร่งด่วนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.10 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.20 และอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 75.70 ซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการช่วยเหลือสาธารณภัยผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.50 อายุ 30-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.80 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 82.40 ซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ภาพรวมการจัดภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนงานบริการช่วยเหลือสาธารณภัยผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.30 อายุ 30-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.20 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 79.70 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและขั้นตอนการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้มีวิธีดำเนินการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยครอบคลุมเรื่องตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จำนวน 5,952 คน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎร อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร: 2552) ประกอบด้วย 13 หมู่บ้าน ได้แก่

- 1) บ้านวังทรายพูน
- 2) บ้านวังทรายพูนใน
- 3) บ้านนุ่งมะกรูด
- 4) บ้านวังแสง
- 5) บ้านเนินหัวโล่
- 6) บ้านตากแดด
- 7) บ้านทุ่งไ้ม้ง
- 8) บ้านหนองยาง
- 9) บ้านวังพลับ

- 10) บ้านหนองระมาน
- 11) บ้านวังม่วง
- 12) บ้านหนองยางใต้
- 13) บ้านหนองยางเหนือ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 (อ้างใน ปารีชาติ มงคลสินธุ์, 2549: 47) โดยสามารถแสดงวิธีคิดได้ดังนี้

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

โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05 หรือ 0.01)

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนสูตร } n = \frac{5,952}{1 + 5,952 (0.05)^2}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ 375 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 13 แห่ง และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละแห่งโดยผู้วิจัยได้คำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน

แทนค่าในสูตร เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน โดยเปรียบบัญญัติใดอย่างนี้

$$= \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ผลจากการคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างประชากรแต่ละหมู่บ้านในเขตพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังทรายพูน

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านวังทรายพูน	129	8
2	บ้านวังทรายพูนใน	61	4
3	บ้านนุ่งมะกรูด	406	26
4	บ้านวังแสง	431	27
5	บ้านเนินหัวโล่	931	59
6	บ้านดากแดด	517	33
7	บ้านทุ่งโมง	374	24
8	บ้านหนองยาง	750	47
9	บ้านวังพลับ	371	23
10	บ้านหนองระมาน	417	26
11	บ้านวังโมง	399	25
12	บ้านหนองยางใต้	431	27
13	บ้านหนองยางเหนือ	735	46
รวมทั้งสิ้น		5,952	375

หลังจากทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละพื้นที่ได้แล้ว การเก็บรวบรวม
ข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)
 ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบ
ปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็น
แบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านแหล่งน้ำ ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด โดยใช้วิธีมาตรวัดแบบสเกล ซึ่งประกอบด้วย 4 ระดับ และให้ความหมายค่าของคะแนนดังนี้

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	4	คะแนน
- ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	3	คะแนน
- ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด แสดงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

2.2 การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาท อำนาจหน้าที่ ปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงใช้ตามความเหมาะสม

2) ศึกษาวัตถุประสงค์ของการศึกษา กรอบแนวคิด และขอบเขตของการศึกษา

3) นิยามศัพท์เพื่อสร้างแบบสอบถาม

4) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตของการศึกษาวิจัย เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ทั้งด้านโครงสร้างเนื้อหา และภาษาที่ใช้

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอีกครั้ง คือ

(1) นายวิรัตน์ ประพศิตติ ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐกิจ มหาวิทยาลัยภาคกลางนครสวรรค์

(2) นายธัญ สายสุจริต ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 2 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

(3) นายมนัส วิจิต ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจิตร อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

6) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.924

7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่น ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในการศึกษาวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

3.1 ขอนหนังสือจากสำนักบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน จำนวน 375 คน

3.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความร่วมมือพร้อมแบบสอบถาม ไปยังกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประสานโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

3.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน จากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามเวลาที่กำหนด พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการทางสถิติพรรณนาดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่และร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ในการแปลความหมายของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผลโดยใช้สูตรคำนวณค่าพิสัยตามช่วงชั้น (วิทยา สงวนศิลป์, 2550: 24) ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนคะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

เกณฑ์การแปลความหมาย

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.25 – 4.00	มากที่สุด
2.50 – 3.24	มาก
1.75 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.74	น้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร มารวบรวมเป็นหมวดหมู่แล้วจัดกลุ่มแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ แล้วนำมาแจกแจงความถี่ และสรุปเนื้อหาบรรยายประกอบตาราง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

N = 375

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	194	51.7
หญิง	181	48.3
รวม	375	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

N = 375

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 30 ปี	50	13.3
31 – 40 ปี	93	24.8
41 – 50 ปี	142	37.9
51 ปีขึ้นไป	90	24.0
รวม	375	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาตามลำดับมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

N = 375

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	228	60.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	69	18.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย	45	12.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	9	2.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส. , ปวท. , ปกศ.)	11	2.9
ปริญญาตรี	12	3.2
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3
รวม	375	100

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาตามลำดับ มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ

N = 375

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	222	59.2
ค้าขาย	21	5.6
รับจ้าง	113	30.1
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1.9
อื่นๆ	12	3.2
รวม	375	100

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาตามลำดับ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 และอาชีพค้าขาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

N = 375

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	264	70.4
5,001 – 10,000 บาท	78	20.8
10,001 – 15,000 บาท	21	5.6
15,001 – 20,000 บาท	5	1.3
มากกว่า 20,000 บาท	7	1.9
รวม	375	100

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาตามลำดับมี รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร**

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) อยู่ระหว่าง 1.00 – 1.74
2. ระดับความพึงพอใจน้อย ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) อยู่ระหว่าง 1.75 – 2.49
3. ระดับความพึงพอใจมาก ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) อยู่ระหว่าง 2.50 – 3.24
4. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) อยู่ระหว่าง 3.25 – 4.00

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านเศรษฐกิจ	2.81	.843	มาก
2. ด้านสังคม	3.13	.733	มาก
3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.16	.713	มาก
4. ด้านแหล่งน้ำ	2.99	.858	มาก
5. ด้านการเมืองการบริหาร	3.11	.723	มาก
6. ด้านสาธารณสุข	3.17	.681	มาก
7. ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	3.25	.695	มากที่สุด
8. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.03	.787	มาก
รวม	3.08	.754	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร อยู่ใน
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 สำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมและเป็นรายชื่อ

ด้านเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ส่งเสริมให้มีกลุ่มอาชีพต่างๆ ในชุมชน	2.88	.828	มาก
2. ส่งเสริมให้มีกลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ	2.63	.864	มาก
3. ส่งเสริมให้มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการค้า	2.71	.845	มาก
4. ส่งเสริมให้มีการปลูกพืชเพื่อการค้า	2.80	.819	มาก
5. ส่งเสริมการดำเนินงานตามโครงการ “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์”	2.87	.853	มาก
6. ส่งเสริมให้มีกลุ่มพัฒนาสตรีตำบลวังทรายพูน	3.05	.784	มาก
7. ส่งเสริมการจัดทำไร่นาสวนผสมและเศรษฐกิจ พอเพียง	2.75	.908	มาก
รวม	2.81	.843	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตรด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ส่งเสริมให้มีกลุ่มพัฒนาสตรีตำบลวังทรายพูน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และสำหรับชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ส่งเสริมให้มีกลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านสังคม โดยรวมและเป็นรายข้อ

ด้านสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเยาวชนหรือประชาชน ด้านยาเสพติด	3.18	.789	มาก
2. จัดให้มีสวัสดิการเบี่ยงชีพแก่ผู้ยากจนและ ผู้ด้อยโอกาส	3.36	.675	มากที่สุด
3. จัดให้มีสวัสดิการเบี่ยงชีพแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	3.45	.613	มากที่สุด
4. จัดให้มีโครงการ อบต. บริการประชาชน เคลื่อนที่	3.10	.800	มาก
5. จัดให้มีกิจกรรมของศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบล วังทรายพูน	2.93	.763	มาก
6. ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต.	3.00	.711	มาก
7. ให้ชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการ ดำเนินงานของ อบต.	2.88	.781	มาก
รวม	3.13	.733	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ จัดให้มีสวัสดิการเบี่ยงชีพแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ให้ชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานของ อบต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมและเป็นรายข้อ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. จัดให้มีโครงการขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ	3.25	.606	มากที่สุด
2. จัดให้มีการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน	3.13	.680	มาก
3. จัดให้มีระบบระบายน้ำที่ดี	3.09	.749	มาก
4. จัดให้มีการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน	3.20	.638	มาก
5. จัดให้มีการก่อสร้างถนนดินลูกรังภายในหมู่บ้าน	3.12	.739	มาก
6. จัดให้มีการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้าน	3.14	.805	มาก
7. จัดให้มีน้ำประปาสะอาดที่สามารถใช้ได้ตลอดปี	3.22	.775	มาก
รวม	3.16	0.713	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จัดให้มีโครงการขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มีระบบระบายน้ำที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านแหล่งน้ำโดยรวมและเป็นรายชื่อ

ด้านแหล่งน้ำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. จัดให้มีการก่อสร้างและขยายเขตประปาหมู่บ้าน	3.16	.727	มาก
2. ขุดลอกแหล่งน้ำสาธารณะให้สามารถกักเก็บน้ำได้ทั้งปี	3.22	.819	มาก
3. จัดให้มีการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำ เก็บกักน้ำตามธรรมชาติ	3.09	.872	มาก
4. ปรับปรุงบ่อบาดาลที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้	2.82	.893	มาก
5. กำจัดวัชพืชในแหล่งน้ำ เพื่อให้น้ำใสสะอาดอยู่เสมอ	2.74	.874	มาก
6. จัดให้มีการก่อสร้างท่อเหลี่ยมคอนกรีตเสริมเหล็ก เพื่อป้องกันและบรรเทาปัญหาน้ำท่วมและแก้ปัญหาน้ำทำการเกษตรในช่วงฤดูแล้งของเกษตรกร	2.98	.915	มาก
7. จัดให้มีภาชนะกักเก็บน้ำฝนภายในหมู่บ้าน	2.93	.911	มาก
รวม	2.99	.858	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านแหล่งน้ำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขุดลอกแหล่งน้ำสาธารณะให้สามารถกักเก็บน้ำได้ทั้งปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ กำจัดวัชพืชในแหล่งน้ำ เพื่อให้น้ำใสสะอาดอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านการเมืองการบริหารโดยรวม และเป็นรายชื่อ

ด้านการเมืองการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. รณรงค์ให้ประชาชน ไปใช้สิทธิเลือกตั้งทุกครั้ง เมื่อมีการเลือกตั้งในทุกระดับ	3.35	.615	มากที่สุด
2. จัดหาและปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ประจำสำนักงาน ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการบริการและมีประสิทธิภาพ	3.14	.667	มาก
3. ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตำบล	3.15	.693	มาก
4. จัดให้มีโครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาบุคลากรการบริหารส่วนตำบลต้นแบบและกลุ่มอาชีพที่เข้มแข็งให้กับคณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ผู้นำชุมชน เพื่อนำมาปรับปรุงและขยายผลไปสู่การปฏิบัติ	3.15	.721	มาก
5. จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร วารสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ให้ประชาชนได้รับทราบ	3.12	.728	มาก
6. ส่งเสริมให้ตัวแทนชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของ อบต.	3.03	.740	มาก
7. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นจากประชาชน	2.89	.902	มาก
รวม	3.11	.723	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตรด้านการเมืองการบริหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รณรงค์ให้ประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งทุกครั้งเมื่อมีการเลือกตั้งในทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านสาธารณสุขโดยรวม และเป็นรายข้อ

ด้านสาธารณสุข	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. จัดให้มีโครงการป้องกันไข้เลือดออกและโรคไข้หวัดนก	3.23	.634	มาก
2. จัดให้มีกองทุนสร้างเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน	3.08	.660	มาก
3. จัดให้มีโครงการเฝ้าระวังและติดตามดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวานและ โรคความดันโลหิตสูงในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน	3.30	.676	มากที่สุด
4. จัดให้มีโครงการป้องกันและควบคุมโรคมะเร็งปากมดลูก	3.22	.754	มาก
5. จัดให้มีโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	3.19	.643	มาก
6. จัดให้มีโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ชวนชาวบ้านเลิกเหล้าวันเข้าพรรษา	3.13	.762	มาก
7. การดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน (สปสช.)	3.08	.643	มาก
รวม	3.17	.681	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จัดให้มีโครงการเฝ้าระวังและติดตามดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มีกองทุนสร้างเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน และการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน (สปสช.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยรวมและเป็นรายข้อ

ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ส่งเสริมและพัฒนาด้านการศึกษาในท้องถิ่น	3.17	.648	มาก
2. จัดรถบริการรับ – ส่งนักเรียนที่มีฐานะยากจน ในเขต อบต.	3.22	.731	มาก
3. จัดให้มีอาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวัน ให้แก่เด็กนักเรียน	3.38	.626	มากที่สุด
4. จัดให้มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.36	.691	มากที่สุด
5. จัดให้มีโครงการงานประเพณีสงกรานต์ รดน้ำ คำหัวผู้สูงอายุ	3.38	.702	มากที่สุด
6. จัดให้มีโครงการประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา	3.39	.644	มากที่สุด
7. จัดให้มีโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน “การสวดมนต์หมู่ทำนองสรภัญญะ”	2.89	.825	มาก
รวม	3.25	.695	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตรด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ จัดให้มีโครงการประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มีโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน “การสวดมนต์หมู่ทำนองสรภัญญะ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและเป็นรายข้อ

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. จัดให้มีการปลูกต้นไม้ในที่สาธารณะประโยชน์	3.01	.729	มาก
2. จัดให้มีโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.97	.738	มาก
3. จัดให้มีแผนปฏิบัติการในการพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.93	.724	มาก
4. จัดให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ เช่น ตัดหญ้าแล้ว ถางป่า ตัดแต่งต้นไม้บริเวณถนนหนทาง ภายใน หมู่บ้าน	3.10	.792	มาก
5. จัดหาถังขยะพลาสติกเพื่อรองรับขยะภายใน หมู่บ้าน	3.16	.815	มาก
6. จัดให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในหมู่บ้าน	3.09	.833	มาก
7. จัดให้มีการป้องกันการทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.95	.878	มาก
รวม	3.03	.787	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตรด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ จัดหาดังขยะพลาสติกเพื่อรองรับขยะภายในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มีแผนปฏิบัติการในการพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จากแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ปัญหาอุปสรรค	จำนวน (คน)
1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจการพัฒนาในท้องถิ่น	11
2. ประชาชนยังขาดการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น การควบคุม ตรวจสอบ ติดตามการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4
3. ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล	3
4. องค์การบริหารส่วนตำบลมีบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	2
5. ชุมชนยังขาดความรักความสามัคคี ความร่วมมือเสียสละในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น	2

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรค	จำนวน (คน)
6. องค์การบริหารส่วนตำบลมีเครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ อุปกรณ์ไม่เพียงพอในการพัฒนาท้องถิ่น	2
7. องค์การบริหารส่วนตำบลมุ่งเน้นการจัดทำกิจการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยยังไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนิน กิจกรรมด้านคุณภาพชีวิต กิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ กิจกรรมด้านการศึกษา กิจกรรมด้านสาธารณสุข เป็นต้น	5
8. องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการประสานความร่วมมือกับ หน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น	6
9. โครงสร้างพื้นฐานด้านแหล่งน้ำ ยังไม่สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุม	3
10. ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงข่าวความ เคลื่อนไหวของการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประสบ ความสำเร็จให้ประชาชนได้ทราบอยู่เสมอและต่อเนื่อง	4
11. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปได้อย่าง ล่าช้าไม่ทันกับความต้องการ เช่น ถนนหนทางไม่สะดวก น้ำประปาไม่ไหล ไฟฟ้าไม่มีใช้ เป็นต้น	16
รวม	58

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาและอุปสรรค คือ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปได้อย่างล่าช้าไม่ทันกับความต้องการ เช่น ถนนหนทางไม่สะดวก น้ำประปาไม่ไหล ไฟฟ้าไม่มีใช้ เป็นต้น มากที่สุด จำนวน 16 คน รองลงมา ตามลำดับ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจการพัฒนาในท้องถิ่นจำนวน 11 คน และ องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 6 คน

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน
อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการดำเนินกิจการพัฒนาภายใน ท้องถิ่น	11
2. ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น การควบคุม ตรวจสอบ ติดตามการทำงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล	4
3. ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล	3
4. องค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินการสรรหาบุคลากรให้มี ความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	2
5. ควรส่งเสริมให้ชุมชนมีความรักความสามัคคี ความร่วมมือ เสียสละในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น	2
6. องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดหาเครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพดีและสามารถใช้งานได้ เพียงพอในการพัฒนาท้องถิ่น	2
7. องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญต่อการดำเนิน กิจกรรมด้านคุณภาพชีวิต กิจกรรมด้านการส่งเสริมอาชีพ กิจกรรมด้านการศึกษา กิจกรรมด้านสาธารณสุข เป็นต้น ให้มากขึ้น	5
8. องค์การบริหารส่วนตำบลควรประสานความร่วมมือกับ หน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น ให้มากขึ้น	6
9. องค์การบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน แหล่งน้ำ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนได้อย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้าน	3

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
10. ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงข่าวความเคลื่อนไหวของการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประสบความสำเร็จให้ประชาชนได้ทราบอยู่เสมอและต่อเนื่อง	4
11. ควรแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ที่เกิด เช่น ถนนหนทางไม่สะดวก น้ำประปาไม่ไหล ไฟฟ้าไม่มีใช้ เป็นต้น	16
รวม	58

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะคือ ควรแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ที่เกิด เช่น ถนนหนทางไม่สะดวก น้ำประปาไม่ไหล ไฟฟ้าไม่มีใช้ เป็นต้น มากที่สุด จำนวน 16 คน รองลงมาตามลำดับคือ รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการดำเนินกิจการพัฒนาภายในท้องถิ่น จำนวน 11 คน และ องค์การบริหารส่วนตำบลควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น จำนวน 6 คน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

1.2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จำนวน 5,952 คน จาก 13 หมู่บ้าน และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบบังเอิญ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านแหล่งน้ำ ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด โดยใช้วิธีมาตราวัดแบบสเกล ซึ่งประกอบด้วย 4 ระดับและให้ความหมายค่าของคะแนน ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	4	คะแนน
- ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	3	คะแนน
- ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด แสดงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดพบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.924

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.4.1 ขอนหนังสือจากสำนักบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน จำนวน 375 คน

2.4.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความร่วมมือพร้อมแบบสอบถาม ไปยังกำนันผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประสาน โดยตรงกับกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

2.4.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามเวลาที่กำหนด พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการทางสถิติพรรณนาดังนี้

2.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่และร้อยละ (Percentage)

2.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล วังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ในการแปลความหมายของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ผู้วิจัย ใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผล โดยใช้สูตรคำนวณค่าพิสัยตามช่วงชั้น (วิทยา สงวนศิลป์, 2550: 24) ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนคะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

เกณฑ์การแปลความหมาย

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.25 – 4.00	มากที่สุด
2.50 – 3.24	มาก
1.75 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.74	น้อยที่สุด

2.5.3 วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร มารวบรวมเป็นหมวดหมู่ แล้วจัดกลุ่มแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ แล้วนำมาแจกแจงความถี่ และสรุปเนื้อหาบรรยายประกอบตาราง

3. สรุปการวิจัย

3.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีระดับประถมศึกษา จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4

3.2 สรุปผลการศึกษาข้อมูลตามวัตถุประสงค์

3.2.1 วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ด้านเศรษฐกิจ มีค่าน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 โดยแยกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1) ด้านเศรษฐกิจ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ส่งเสริมให้มีกลุ่มพัฒนาสตรีตำบลวังทรายพูน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 รองลงมา คือ ส่งเสริมให้มีกลุ่มอาชีพต่างๆ ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ส่งเสริมการดำเนินงานตามโครงการ “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ส่งเสริมให้มีการปลูกพืชเพื่อการค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ส่งเสริมการจัดทำไร่นาสวนผสมและเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ส่งเสริมให้มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 สำหรับข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ส่งเสริมให้มีกลุ่มผลิตน้ยชีวภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ตามลำดับ

2) ด้านสังคม ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จัดให้มีสวัสดิการเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมา คือ จัดให้มีสวัสดิการเบี้ยยังชีพแก่ผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเยาวชนหรือประชาชนด้านยาเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 จัดให้มีโครงการ อบต. บริการประชาชน เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่งเสริมให้ชุมชน

เข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 จัดให้มีกิจกรรมของศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลวังทรายพูน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 สำหรับข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ให้ชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานของ อบต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ตามลำดับ

3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จัดให้มีโครงการขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมา คือ จัดให้มีน้ำประปาสะอาดที่สามารถใช้ได้ตลอดปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 จัดให้มีการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 จัดให้มีการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 จัดให้มีการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 จัดให้มีการก่อสร้างถนนดินลูกรังภายในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 สำหรับข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ จัดให้มีระบบระบายน้ำที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ตามลำดับ

4) ด้านแหล่งน้ำ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ขุดลอกแหล่งน้ำสาธารณะให้สามารถกักเก็บน้ำได้ทั้งปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 รองลงมา คือ จัดให้มีการก่อสร้างและขยายเขตประปาหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 จัดให้มีการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำเก็บกักน้ำตามธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 จัดให้มีการก่อสร้างท่อเหลี่ยมคอนกรีตเสริมเหล็กเพื่อป้องกันและบรรเทาปัญหาน้ำท่วม และแก้ปัญหาน้ำทำการเกษตรในช่วงฤดูแล้งของเกษตรกร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 จัดให้มีภาชนะกักเก็บน้ำฝนภายในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ปรับปรุงบ่อบาดาลที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 สำหรับข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ กำจัดวัชพืชในแหล่งน้ำเพื่อให้น้ำใสสะอาดอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามลำดับ

5) ด้านการเมืองการบริหาร ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ รณรงค์ให้ประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งทุกครั้งเมื่อมีการเลือกตั้งในทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 รองลงมา คือ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตำบล จัดให้มีโครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงานองค์กรการบริหารส่วนตำบลต้นแบบและกลุ่มอาชีพที่เข้มแข็งให้กับคณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ผู้นำชุมชน เพื่อนำมาปรับปรุงและขยายผลไปสู่การปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 จัดหาและปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ประจำสำนักงาน ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการบริการและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 จัดให้มี

ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร วารสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ให้ประชาชนได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ส่งเสริมให้ตัวแทนชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของ อบต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 สำหรับข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ตามลำดับ

6) ด้านสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จัดให้มีโครงการเฝ้าระวังและติดตามดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวาน และ โรคความดันโลหิตสูงในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 รองลงมา คือ จัดให้มีโครงการป้องกันไข้เลือดออกและโรคไข้หวัดนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 จัดให้มีโครงการป้องกันและควบคุมโรคมะเร็งปากมดลูก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 จัดให้มีโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 จัดให้มีโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ชวนชาวบ้านเลิกเหล้าวันเข้าพรรษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 สำหรับข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ จัดให้มีกองทุนสร้างเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน การดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน (สปสข.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ตามลำดับ

7) ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จัดให้มีโครงการประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 รองลงมา คือ จัดให้มีอาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวันให้แก่เด็กนักเรียน จัดให้มีโครงการงานประเพณีสงกรานต์ รดน้ำคำหัวผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 จัดให้มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 จัดรถบริการรับ – ส่งนักเรียนที่มีฐานะยากจนในเขต อบต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่งเสริมและพัฒนาด้านการศึกษาในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 สำหรับข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ จัดให้มีโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน “การสวดมนต์หมู่ทำนองสรภัญญะ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

8) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จัดหาถังขยะพลาสติกเพื่อรองรับขยะภายในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 รองลงมา คือ จัดให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ เช่น ตัดหญ้าแฉ่วทางป่า ตัดแต่งต้นไม้บริเวณถนนหนทางภายในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 จัดให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 จัดให้มีการปลูกต้นไม้ในที่สาธารณะประโยชน์ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 จัดให้มีโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 จัดให้มีการป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จัดให้มีแผนปฏิบัติการในการพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ตามลำดับ

3.2.2 วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

1) ปัญหาอุปสรรค ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาอุปสรรค คือ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปได้อย่างล่าช้าไม่ทันกับความต้องการ เช่น ถนนหนทางไม่สะดวก น้ำประปาไม่ไหล ไฟฟ้าไม่มีใช้ เป็นต้น มากที่สุด จำนวน 16 คน รองลงมาตามลำดับ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจการพัฒนาในท้องถิ่น จำนวน 11 คน และองค์การบริหารส่วนตำบลขาดการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 6 คน

2) ข้อเสนอแนะ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ที่เกิด เช่น ถนนหนทางไม่สะดวก น้ำประปาไม่ไหล ไฟฟ้าไม่มีใช้ เป็นต้น มากที่สุด จำนวน 16 คน รองลงมาตามลำดับ คือ รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการดำเนินกิจการพัฒนาภายในท้องถิ่น จำนวน 11 คน และ องค์การบริหารส่วนตำบลควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น ให้มากขึ้น จำนวน 6 คน

4. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร พบว่า มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่ และความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก รวมทั้งยังมีกลุ่มอาชีพ ในหมู่บ้าน เช่น กลุ่มทอผ้า กลุ่มเลี้ยงโค กลุ่มเลี้ยงกบ กลุ่มเลี้ยงปลา กลุ่มเย็บผ้าโหล กลุ่มเลี้ยงไก่พื้นเมือง กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ กลุ่มเลี้ยงหมู

และกลุ่มอาชีพทั่วไป เช่น ช่างซ่อมรถยนต์ ช่างปั้นโอ่ง ช่างทำกระเบื้อง ช่างซ่อมรถมอเตอร์ไซด์ ช่างก่อสร้าง เป็นต้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้มีกลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รองลงมา คือ การส่งเสริมให้มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการค้าและการส่งเสริมการจัดทำไร่นาสวนผสมและเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งนี้เนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลมุ่งจัดสรรงบประมาณดำเนินกิจกรรมด้านโครงสร้างพื้นฐานเสียเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้การดำเนินกิจกรรมในเรื่องดังกล่าวถูกลดความสำคัญลง ดังที่ โกวิท พงษ์งาม (2552: 270-272) ได้กล่าวถึง ปัญหาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเน้นดำเนินกิจกรรมที่มีลักษณะการจัดทำกิจการสาธารณะด้านกายภาพ และโครงสร้างพื้นฐาน โดยมุ่งจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อ จัดจ้างเป็นหลัก สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมที่เป็นเรื่องของคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตตำบล หรือดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ หรือกิจกรรมสาธารณสุข หรือกิจกรรมด้านการศึกษา หรือกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ

ด้านสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนด้านสังคมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ประชาชนได้รับความเสมอภาคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเท่าเทียมกัน วมทั้งการดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา อย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ สอดคล้องกับ วัลภา ชายหาด (อ้างถึงในปาริชาติ มงคลสินธุ์, 2549: 27) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้ชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รองลงมา คือ การจัดให้มีกิจกรรมของศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลวังทรายพูน และการส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประชาชนยังเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างจำกัด เนื่องจากขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล การเสนอความคิดเห็น การควบคุม ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังที่สุวิทย์ ยิ่งวรพันธ์

(ม.ป.ป.: 257-263) กล่าวถึง ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุ คือ ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ได้รับการเรียนรู้ก่อนมีการกระจายอำนาจ จึงมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นอย่างจำกัด

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนด้าน โครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากการ ดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและมีความสอดคล้องกับศักยภาพของ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขาและบางพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มมีน้ำท่วมขังตลอดทั้งปี มีประปาหมู่บ้าน ใช้เพียง 1 หมู่บ้าน สภาพการคมนาคมยังเป็นถนนดินลูกรัง ประมาณร้อยละ 50 มีถนนคอนกรีต ประมาณร้อยละ 40 สภาพการบริการไฟฟ้า พบว่า มีไฟฟ้าใช้ร้อยละ 90 ของครัวเรือน และ นอกจากนี้อองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนได้ดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้มีไฟฟ้า สาธารณะริมทาง ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการ จัดให้มีระบบระบายน้ำที่ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รองลงมา คือ จัดให้มีการก่อสร้างถนนดินลูกรัง ภายในหมู่บ้าน และจัดให้มีการปรับปรุง ซ่อมแซมถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน ทั้งนี้เนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการในการพัฒนาระบบระบายน้ำ ถนนดินลูกรัง ถนนลูกรัง ให้ครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่ อย่างเสมอภาคและอย่างพอเพียง รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณที่ล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน ดังที่ วินัย นาสูงชน (2546: 17) กล่าวว่า ปัญหาที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัญหา ด้านงบประมาณ เช่น งบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ งบประมาณล่าช้า ปัญหาด้านอาคาร สถานที่ เช่น ไม่มีอาคารที่ทำการเป็นของตนเอง อาคารที่ทำการไม่มั่นคงแข็งแรง ปัญหาด้านการ บริหารและจัดการ เช่น การแก้ปัญหาไม่ครอบคลุมทุกด้าน ปัญหาด้านการศึกษา เช่น ขาดการศึกษา ระเบียบงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรมีระดับการศึกษาที่ต่ำ และปัญหาด้านบุคลากร เช่น มีบุคลากร ไม่เพียงพอกับงาน บุคลากรไม่มีความเหมาะสมกับงาน

ด้านแหล่งน้ำ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลวังทรายพูนด้านแหล่งน้ำอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากการดำเนินงานมีความ สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่ และความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรมเป็นหลัก อาศัยแหล่งน้ำจากธรรมชาติ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อยู่นอกเขตชลประทาน ต้องอาศัยแหล่งน้ำจากธรรมชาติ ได้แก่ ลำคลองจำนวน 5 สาย คือ คลอง ไทรย้อย-บึงมะกรูด คลองตากแดด คลองวังหัวควาย คลองหินเหล็กไฟ คลองทุ่งไ้ม้ง และแหล่ง

น้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ฝ่ายคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 36 แห่ง บ่อน้ำตื้น จำนวน 75 แห่ง บ่อน้ำบาดาล จำนวน 144 แห่ง ประปาหมู่บ้าน จำนวน 11 แห่ง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำจัดวัชพืชในแหล่งน้ำ เพื่อให้น้ำใสสะอาดอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด รองลงมาคือ การปรับปรุงบ่อน้ำตื้นที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้และจัดให้มีภาชนะจัดเก็บน้ำฝนภายในหมู่บ้าน ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการในการพัฒนา การกำจัดวัชพืชในแหล่งน้ำ การปรับปรุงบ่อน้ำตื้น การจัดหาภาชนะกักเก็บน้ำฝนให้ครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่อย่างเสมอภาคและอย่างเพียงพอ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณที่ล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน ดังที่ วินัย นาสูงชน (2546: 17) กล่าวว่า ปัญหาที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัญหาด้านงบประมาณ เช่น งบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ งบประมาณล่าช้า ปัญหาด้านอาคารสถานที่ เช่น ไม่มีอาคารที่ทำการเป็นของตนเอง อาคารที่ทำการไม่มั่นคงแข็งแรง ปัญหาด้านการบริหารและจัดการ เช่น การแก้ปัญหาไม่ครอบคลุมทุกด้าน ปัญหาด้านการศึกษา เช่น ขาดการศึกษาระเบียบงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรมีระดับการศึกษาที่ต่ำ และปัญหาด้านบุคลากร เช่น มีบุคลากรไม่เพียงพอกับงาน บุคลากรไม่มีความเหมาะสมกับงาน

ด้านการเมืองการบริหาร ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนด้านการเมืองการบริหารอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ประชาชนได้รับความเสมอภาคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งการดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา อย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ สอดคล้องกับ วัลภา ขายหาค (อ้างถึงในปาริชาติ มงคลสินธุ์, 2549: 27) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดให้มีตู้รับความคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด รองลงมา คือ การส่งเสริมให้ตัวแทนชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร วารสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนได้รับทราบ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนไม่มีความรู้เรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลและไม่ให้ความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบล ดังที่ ธเนศวร์ เจริญเมือง (2542: 169 -170)

กล่าวถึง ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ได้แก่ ขาดความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการบริหารงาน ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบลและระบบข่าวสารต่างๆ ประชาชนทั่วไปไม่มีความรู้เรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลและไม่ให้ความร่วมมือ

ด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน มีสถานพยาบาลตั้งอยู่ จำนวน 2 แห่ง คือ สถานีอนามัยบ้านหนองยาง และโรงพยาบาลวังทรายพูน รวมทั้งยังมีกลุ่ม อสม. จำนวน 175 คน คอยช่วยเหลือสุขภาพของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน จึงทำให้การดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน (สปสข.) และการจัดให้มีกองทุนสร้างเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด รองลงมา จัดให้มีโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนชวนชาวบ้านเลิกเหล้าวันเข้าพรรษา ทั้งนี้เนื่องจากการมีบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หรือบุคลากรที่รับผิดชอบขาดความรู้และประสบการณ์ ทำให้การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ไม่ดีเท่าที่ควร ดังที่ สุวิทย์ ยี่งวรพันธ์ (ม.ป.ป.: 257-263) กล่าวถึง ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ซึ่งบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร ปัญหาที่พบ ได้แก่ การขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบ แบบแผน และกฎหมาย การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนมาก การมีวิสัยทัศน์ที่ล้าสมัยและไม่พร้อมจะเป็นนักบริหารสำหรับงานการพัฒนา กลุ่มพนักงานส่วนตำบล ลักษณะปัญหา คือ ขาดความรู้และประสบการณ์ การมีบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แต่งตั้งลูกจ้างที่ไม่มีความรู้ ความสามารถ ขาดโครงการพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ

ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน มีสถาบันทางศาสนาในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน คือ วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 8 แห่ง และมีสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ประกอบด้วย ศูนย์การเรียนชุมชน กศน. 1 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 3 แห่ง ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 13 แห่ง โรงเรียน 5 แห่ง ศูนย์ถ่ายทอด

เทคโนโลยีเกษตรประจำตำบล 1 แห่ง ซึ่งสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดให้มีโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน “การสวดมนต์หมู่ทำนองสรภัญญะ” มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดรองลงมา คือ ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนการสอนในท้องถิ่นและจัดรถบริการรับ – ส่งนักเรียนที่มีฐานะยากจน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลมุ่งจัดสรรงบประมาณดำเนินกิจกรรมด้านโครงสร้างพื้นฐานเสียเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้การดำเนินกิจกรรมในเรื่องดังกล่าวถูกลดความสำคัญลง ดังที่ โกวิท พวงงาม (2552: 270 -272) ได้กล่าวถึงปัญหาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมุ่งเน้นดำเนินกิจกรรมที่มีลักษณะการจัดทำกิจการสาธารณะด้านกายภาพและ โครงสร้างพื้นฐาน โดยมุ่งจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างเป็นหลัก สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมที่เป็นเรื่องของคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตตำบล หรือดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ หรือกิจกรรมสาธารณสุข หรือกิจกรรมด้านการศึกษา หรือกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขาทรัพยากรส่วนใหญ่มีดินไม้ขึ้นหนาแน่น ประชาชนส่วนใหญ่จะปลูกป่าไม้ริมคลอง สระน้ำ ที่สาธารณะ โรงเรียน วัด หัวไร่ปลายนา และคันทนาต่างๆ แห่ง โดยปลูกไม้พื้นบ้าน เช่น ต้นยอ สะเดา มะม่วง เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างความชุ่มชื้นให้กับพื้นดินและยังชาวบ้านยังจะได้มีพืชใช้ในอนาคตรวมทั้งยังจะได้เป็นที่อยู่อาศัยและแหล่งอาหารของสัตว์ป่าด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนมีพื้นที่ปลูกป่ามากที่สุด คือ หมู่ที่ 5 ซึ่งเป็นที่ตั้งของสวนป่าเฉลิมพระเกียรติ ประกอบกับการที่ผู้นำในชุมชนให้ความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น จัดกิจกรรมปลูกป่า ทำความสะอาดหมู่บ้าน อยู่เป็นประจำในวันที่ 12 สิงหาคม ของทุกปี และวันที่ 5 ธันวาคม ของทุกปี เป็นต้น จึงช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดให้มีแผนปฏิบัติการในการพิทักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด รองลงมา คือ จัดให้มีการป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และจัดให้มีโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีการวางแผนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ต่อเนื่อง หรือนำแผนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากความต้องการของประชาชนมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการด้านแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง ดังที่ สุวิทย์ ชัยวรพันธ์ (ม.ป.ป.: 257-263) กล่าวถึง ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผน แผนพัฒนาตำบล ว่าเป็นสิ่งสำคัญแต่ องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ค่อยให้ความสำคัญกับแผนพัฒนาตำบลและไม่มีการวางแผนที่ต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังไม่เข้าใจในระบบการวางแผนและไม่ใช้แผนเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน

5. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามก็มีบางส่วนที่น่าจะปรับปรุงเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมากขึ้นดังนี้

5.1.1 ด้านเศรษฐกิจ ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ส่งเสริมให้มีกลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ ซึ่งมีสาเหตุมาจากกลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ ไม่มีเครื่องมือ เครื่องจักรที่ทันสมัยมาใช้ในการผลิตปุ๋ยชีวภาพ ทำให้ผลิตปุ๋ยชีวภาพได้ในปริมาณที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของคนในท้องถิ่น การปฏิบัติงานจึงเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ควรจัดหาเครื่องมือ เครื่องจักร ที่ทันสมัย มีคุณภาพดีและสามารถใช้งานได้เพียงพอต่อการผลิตปุ๋ยชีวภาพใช้ภายในท้องถิ่นต่อไป รองลงมา คือ การส่งเสริมให้มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการค้า ซึ่งมีสาเหตุมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ดำเนินการส่งเสริมให้มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการค้าอย่างไม่ต่อเนื่อง รวมทั้งเกษตรกรยังขาดความรู้ในเรื่องการเลี้ยงสัตว์ เช่น การผสมเทียมสัตว์ การผสมอาหารสัตว์ใช้เอง ปัญหาสุขภาพสัตว์ การป้องกันโรคระบาดสัตว์ เป็นต้น

ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนควรวางแผนและดำเนินการส่งเสริมให้มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการค้าอย่างต่อเนื่อง และควรฝึกอบรมให้เกษตรกรมีความรู้ในเรื่องการเลี้ยงสัตว์ หรือจัดให้มีโครงการอบรมอาสาสมัครปศุสัตว์ภายในหมู่บ้านเพื่อคอยให้ความรู้แก่เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ ต่อไป

5.1.2 ด้านสังคม ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ให้ชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงาน อบต. ซึ่งมีสาเหตุมาจากประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น การควบคุม ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น การควบคุม ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมา คือ การจัดให้มีกิจกรรมของศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลวังทรายพูน ซึ่งมีสาเหตุมาจากประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลวังทรายพูน จึงทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลวังทรายพูนค่อนข้างน้อย ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนจึงควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลวังทรายพูน เช่น จัดทำโครงการศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลวังทรายพูนสัญจร พบประชาชนทุกหมู่บ้าน เพื่อชี้แจงบทบาทหน้าที่และการดำเนินกิจกรรมของศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลวังทรายพูนให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง หรือการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร วารสาร ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลวังทรายพูนให้ประชาชนได้รับทราบ

5.1.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มีระบบระบายน้ำที่ดี รองลงมา คือ การจัดให้มีการก่อสร้างถนนดินลูกรังภายในหมู่บ้าน ซึ่งมีสาเหตุมาจากข้อจำกัดในด้านงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ที่ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบระบายน้ำและถนนดินลูกรังให้ครอบคลุมและทั่วถึง ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนจำเป็นต้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนในด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานภายในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนให้มีความถูกต้องเพื่อที่จะได้สามารถนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินการและแผนปฏิบัติการ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานได้อย่างแม่นยำ และมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน รวมทั้งการส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้เรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.1.4 ด้านแหล่งน้ำ ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มีลักษณะกักเก็บน้ำฝนภายในหมู่บ้าน รองลงมา คือ การปรับปรุงป้อมบาดาลที่มีอยู่ให้สามารถใช้งาน ได้ ซึ่งมีสาเหตุมาจากข้อจำกัดในด้านงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนที่ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบระบายน้ำและถนนคิงลูกรังให้ครอบคลุมและทั่วถึง ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนจำเป็นต้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ในด้านแหล่งน้ำเพื่อเป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยการปรับปรุงระบบฐาน ด้านแหล่งน้ำภายในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนให้มีความถูกต้อง เพื่อที่จะได้ สามารถนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินการและแผนปฏิบัติการในด้านแหล่งน้ำได้อย่างแม่นยำ และมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน รวมทั้ง การส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ด้านแหล่งน้ำ ได้เรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.1.5 ด้านการเมืองการบริหาร ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นจากประชาชน ซึ่งมีสาเหตุมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนจัด ให้มีผู้รับความคิดเห็นจากประชาชนยังไม่ทั่วถึง และ ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึง จุดที่ติดตั้งผู้รับความคิดเห็น ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนควรขยายจุดติดตั้งผู้รับฟัง ความคิดเห็นให้ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนได้ทราบถึงจุดที่ติดตั้งผู้รับความคิดเห็น รองลงมา คือ ส่งเสริมให้ตัวแทนชุมชนเข้าร่วม กิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีสาเหตุมาจากประชาชนยังเข้ามามีส่วน ร่วมกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ค่อยข้างน้อย เนื่องจากประชาชนไม่มีความรู้เรื่ององค์การบริหารส่วนตำบล ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนควรให้ความรู้ เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการ ตัวแทนชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยการเข้าไปชี้แจง ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลในเวทีประชาคมของหมู่บ้าน

5.1.6 ด้านสาธารณสุข ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มี กองทุนสร้างเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนและการดำเนินงานของกองทุน หลักประกันสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน (สปสช.) ซึ่งมีสาเหตุมาจาก คณะกรรมการกองทุนขาดความรู้ในการดำเนินงานกองทุน รวมทั้งบุคลากรขององค์การบริหาร ส่วนตำบลที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกองทุนมี ไม่เพียงพอทำให้การปฏิบัติงานกองทุนไม่มี ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนควรอบรมให้ความรู้

คณะกรรมการกองทุนให้มีความรู้ในเรื่องระเบียบการดำเนินงานของกองทุน รวมทั้งควรสรรหาบุคลากรหน้าที่ยอมรับชอบเกี่ยวกับกองทุนมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของกองทุน เพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมา คือ จัดให้มีโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนชวนชาวบ้านเลิกเหล้าวันเข้าพรรษา ซึ่งมีสาเหตุมาจากการดำเนินงานของโครงการดังกล่าวขาดความต่อเนื่องและขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ฉะนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนควรประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และควรดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องทุกปี

5.1.7 ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มีโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน “การสวดมนต์หมู่ทำนองสรภัญญะ” ซึ่งมีสาเหตุมาจาก โครงการดังกล่าวขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ฉะนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ควรประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ ส่งเสริมและพัฒนาด้านการศึกษาในท้องถิ่น ซึ่งมีสาเหตุมาจากบุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา ขาดความรู้ ประสบการณ์เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในท้องถิ่น ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนจะต้องส่งเสริมให้บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา มีความรู้ ประสบการณ์เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในท้องถิ่น รวมทั้งเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.1.8 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ จัดให้มีแผนปฏิบัติการในการพิทักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีสาเหตุมาจาก ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการในการพิทักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ในการพิทักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้มากขึ้น รองลงมา คือ จัดให้มีการป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีสาเหตุมาจาก ประชาชนขาดความตระหนักถึงความสำคัญในการจัดให้มีการป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูนจะต้องส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญในการจัดให้มีการป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยจัดทำ โครงการอบรมอาสาสมัครเฝ้าระวังป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือ โดยการปลูกฝังค่านิยมในการป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้แก่เด็กและเยาวชนในท้องถิ่นในรูปอาสาสมัครรุ่นจิ๋ว พิทักษ์ป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ควรมีการวิจัยร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ในเขตอำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

5.2.2 ควรมีการศึกษาถึงเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน

5.2.3 ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อให้มีความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะสามารถแสดงผลการศึกษาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5.2.4 ควรศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่จะสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง (2543) *รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์อาสาสมัครดินแดน
- โกวิทย์ พวงงาม (2552) *การปกครองท้องถิ่นไทย พิมพ์ครั้งที่ 7* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
วิญญูชน
- ขจรศักดิ์ ราสิมานนท์ (2547) “ความพึงพอใจในการดำเนินงาน อบต. ในภารกิจบริการสาธารณะ
ที่ได้รับการถ่ายโอนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอคำม่วนทุก
จังหวัดนครราชสีมา” รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชชาติ แนมพลกรัง (2550) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา” รายงานการศึกษา
อิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชวงศ์ ฉายาบุตร (2539) *การปกครองท้องถิ่นไทย* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
กรมการปกครอง
- ธเนศวร์ เจริญเมือง (2542) *100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440 – 2540 ครั้งที่ 2*
กรุงเทพมหานคร โครงการจัดการพิมพ์คืบไฟ
- นุกูล วัฒนากร (2542) “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณี
องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประธีป ดันศรีสวัสดิ์ (2550) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองย่างเสือ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี” รายงานการศึกษาอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประหัด หงษ์ทองคำ (2526) *การปกครองท้องถิ่นไทย* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช

- ปาริชาติ มงคลสินธุ์ (2549) “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- มรกต ชินประหัชฐ (2546) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศาลปกครองเชียงใหม่” รายงานการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มณีวรรณ ต้นไทย (2533) “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ” วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ยิ่งยง เรืองทอง (2546) “ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.): ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี” รายงานการวิจัย สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี
- ยุทธการ สุชะกาสี (2550) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ราชบัณฑิตยสถาน (2538) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์
- วินัย นาสูงชน (2546) “การศึกษาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
- วิทยา สวงวนศิลป์ (2548) “การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีรยุทธ มิตรมุสิก (2550) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต” รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สมเกียรติ สมพงษ์ (2536) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร” วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2549) “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลศิระชะทอง” รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2549) “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสุขสำราญ อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์” รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- สาโรช ไชยสมบัติ (2534) “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด” ปรินญาณีพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสารคาม
- สุวิทย์ ยิ่งวรพันธ์ (ม.ป.ป.) *ยุทธศาสตร์การบริหารงานของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ครั้งที่ 3* กรุงเทพมหานคร เท็กซ์ แอนด์ เจอรัลด์ พับลิเคชั่น
- หลุย จำปาเทศ (2538) *จิตวิทยาการสูงใจ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สามัคคีสาส์น
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน (2552) *แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2553 -2554)*
ม.ป.ท. ม.ป.พ.
- อรวรรณ ละมูลจิตต์ (2546) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม
- อรอนงค์ นายาว (2550) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองหิน อำเภอลำลูกัก จังหวัดกระบี่” รายงานการศึกษาอิสระปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อมรเทพ มีทอง (2550) “ความพึงพอใจการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญผล อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์” รายงานการศึกษาอิสระปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อิทธิพล จำปาศรี (2548) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี: อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- อุทัย หิรัญโค (2523) *การปกครองท้องถิ่น* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

.....

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเพื่อทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข้อมูลต่างๆ ที่ศึกษานี้เป็นการศึกษาใน
เชิงวิชาการ และจะไม่มีผลสะท้อนกลับแก่ท่านผู้ให้ข้อมูลแต่ประการใด จึงขอความอนุเคราะห์จาก
ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถาม อย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้ หวังว่าคงจะ
ได้รับความกรุณาจากท่านเป็นอย่างดียิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ท่านเลือกเพียงข้อละ 1 คำตอบ

- | | | |
|-------------------|---|---------------------------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| 2. อายุ | () 18 – 30 ปี | () 31 – 40 ปี |
| | () 41 - 50 ปี | () 51 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | () ประถมศึกษา | () มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | () มัธยมศึกษาตอนปลาย | () ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) |
| | () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวศ., ปวท., ปกศ.) | |
| | () ปริญญาตรี | () สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | () เกษตรกร | () ค้าขาย |
| | () รับจ้าง | () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| | () อื่นๆ (ระบุ)..... | |
| 5. รายได้ต่อเดือน | () ไม่เกิน 5,000 บาท | () 5,001 – 10,000 บาท |
| | () 10,001 – 15,000 บาท | () 15,001 – 20,000 บาท |
| | () มากกว่า 20,000 บาท | |

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน

อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความข้างล่างแต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ได้ดำเนินงานตามข้อเท็จจริงที่สุด โดยเปรียบเทียบกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละข้อของแต่ละด้าน ดังนี้

ข้อที่	การดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเศรษฐกิจ				
1.	ส่งเสริมให้มีกลุ่มอาชีพต่างๆ ในชุมชน				
2.	ส่งเสริมให้มีกลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ				
3.	ส่งเสริมให้มีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการค้า				
4.	ส่งเสริมให้มีการปลูกพืชเพื่อการค้า				
5.	ส่งเสริมการดำเนินงานตาม โครงการ “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์”				
6.	ส่งเสริมให้มีกลุ่มพัฒนาสตรีตำบลวังทรายพูน				
7.	ส่งเสริมการจัดทำไร่นาสวนผสมและเศรษฐกิจพอเพียง				
	ด้านสังคม				
1.	จัดให้มีการแข่งขันกีฬาเยาวชนหรือประชาชน ด้านยาเสพติด				
2.	จัดให้มีสวัสดิการเบี่ยงชีพแก่ผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาส				
3.	จัดให้มีสวัสดิการเบี่ยงชีพแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์				
4.	จัดให้มีโครงการ อบต. บริการประชาชนเคลื่อนที่				
5.	จัดให้มีกิจกรรมของศูนย์พัฒนาครอบครัว ตำบลวังทรายพูน				
6.	ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต.				
7.	ให้ชุมชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานของ อบต.				

ข้อที่	การดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน				
1.	จัดให้มีโครงการขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ				
2.	จัดให้มีการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน				
3.	จัดให้มีระบบระบายน้ำที่ดี				
4.	จัดให้มีการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน				
5.	จัดให้มีการก่อสร้างถนนดินลูกรังภายในหมู่บ้าน				
6.	จัดให้มีการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้าน				
7.	จัดให้มีน้ำประปาสะอาดที่สามารถใช้ได้ตลอดปี				
	ด้านแหล่งน้ำ				
1.	จัดให้มีการก่อสร้างและขยายเขตประปาหมู่บ้าน				
2.	ขุดลอกแหล่งน้ำสาธารณะให้สามารถกักเก็บน้ำได้ทั้งปี				
3.	จัดให้มีการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำ เก็บกักน้ำตามธรรมชาติ				
4.	ปรับปรุงบ่อบาดาลที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้				
5.	กำจัดวัชพืชในแหล่งน้ำ เพื่อให้มีน้ำใสสะอาดอยู่เสมอ				
6.	จัดให้มีการก่อสร้างท่อเหลี่ยมคอนกรีตเสริมเหล็ก เพื่อป้องกันและบรรเทาปัญหาหน้าท่วมและแก้ปัญหาหน้าทำการเกษตรในช่วงฤดูแล้งของเกษตรกร				
7.	จัดให้มีภาชนะกักเก็บน้ำฝนภายในหมู่บ้าน				

ข้อที่	การดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการเมืองการบริหาร				
1.	รณรงค์ให้ประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งทุกครั้ง เมื่อมีการเลือกตั้งในทุกระดับ				
2.	จัดหาและปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ประจำสำนักงาน ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการบริการและมีประสิทธิภาพ				
3.	ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน พัฒนาตำบล				
4.	จัดให้มีโครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงานองค์กรการ บริหารส่วนตำบลต้นแบบและกลุ่มอาชีพที่เข้มแข็งให้กับ คณะผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ผู้นำชุมชน เพื่อนำมาปรับปรุงและขยายผลไปสู่การปฏิบัติ				
5.	จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร วารสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ให้ประชาชนได้รับทราบ				
6.	ส่งเสริมให้ตัวแทนชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมการ จัดซื้อจัดจ้างของ อบต.				
7.	จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นจากประชาชน				
	ด้านสาธารณสุข				
1.	จัดให้มีโครงการป้องกัน ไข้เลือดออกและโรคไข้หวัดนก				
2.	จัดให้มีกองทุนสร้างเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังทรายพูน				
3.	จัดให้มีโครงการเฝ้าระวังและติดตามดูแลผู้ป่วย โรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน				
4.	จัดให้มีโครงการป้องกันและควบคุมโรคมะเร็ง ปากมดลูก				
5.	จัดให้มีโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)				
6.	จัดให้มีโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน ชวนชาวบ้านเลิกเหล้าวันเข้าพรรษา				

ข้อที่	การดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
7.	การดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน (สปสช.)				
	ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม				
1.	ส่งเสริมและพัฒนาด้านการศึกษาในท้องถิ่น				
2.	จัดรถบริการรับ – ส่งนักเรียนที่มีฐานะยากจนในเขต อบต.				
3.	จัดให้มีอาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวันให้แก่เด็กนักเรียน				
4.	จัดให้มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก				
5.	จัดให้มีโครงการงานประเพณีสงกรานต์รดน้ำคำหัวผู้สูงอายุ				
6.	จัดให้มีโครงการประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา				
7.	จัดให้มีโครงการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน “การสวดมนต์หมู่ทำนองสรภัญญะ”				
	ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
1.	จัดให้มีการปลูกต้นไม้ในที่สาธารณะประโยชน์				
2.	จัดให้มีโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
3.	จัดให้มีแผนปฏิบัติการในการพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
4.	จัดให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ เช่น ตัดหญ้าแฉ่วทางป่า ตัดแต่งต้นไม้บริเวณถนนหนทางภายในหมู่บ้าน				
5.	จัดหาถังขยะพลาสติกเพื่อรองรับขยะภายในหมู่บ้าน				
6.	จัดให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในหมู่บ้าน				
7.	จัดให้มีการป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น (เพิ่มเติม) เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะใน
การดำเนินงานเพื่อจะทำการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอ
วังทรายพูน จังหวัดพิจิตร มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. ปัญหาอุปสรรค

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

2. ข้อเสนอแนะ

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

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ด้วย

นที กุศลธรรม
นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายนที กุลธรรม
วัน เดือน ปี	10 มีนาคม 2524
สถานที่เกิด	อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (สัตวบาล) สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2546 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน