

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน
อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

ช่อพกา อรุณเนตร์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม

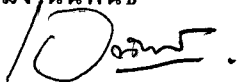
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ธันวาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ช่อผกา อรุณเนตร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษา

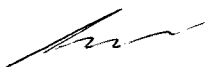
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)



..... กรรมการ

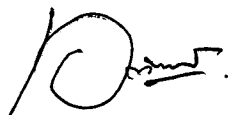
(ดร.โชติสา ขาวสนิท)



..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ 19 เดือน มกราคม พ.ศ. 2561

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จากความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษาและบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว ซึ่งได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร ที่เป็นที่ปรึกษามาโดยตลอด

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ประโยชน์ที่เกิดจากผลงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบแด่บุพการี และครูอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยด้วยความรัก และความเอาใจใส่ด้วยดีตลอดมา

ช่อผกา อรุณเนตร

58920182: สาขาวิชา: การบริหารงานยุติธรรมและสังคม; ร.ม. (การบริหารงานยุติธรรม
และสังคม)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ องค์การบริหารส่วนตำบล/ สระแก้ว/ ประชาชน

ช่อกา อรุณเนตร์: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (SATISFACTION OF PEOPLE TOWARD
THE SERVICE OF NONGBON SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
MUANG DISTRICT, SAKAEO PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: เอกวิทย์ มณีธร,
ร.ด., 119 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
บอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน
สุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการศึกษา และด้านวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน
อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคลที่ต่างกัน กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน
อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973)
ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน t-Test และ One-Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) โดยด้านสุขอนามัยอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) อยู่ในอันดับที่ 1 ด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) อยู่ในอันดับที่ 2
ด้านสังคมและการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) อยู่ในอันดับที่ 3 และด้านวัฒนธรรมอยู่ในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 2.81$) อยู่ในอันดับที่ 4

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส
ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัย พบว่ามีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนที่ไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

58920182: MAJOR: JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION; M.POL.SC (JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION / SERVICES/ SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION/ SAKAEO.

CHOPAKA ARUNNET: SATISFACTION OF PEOPLE TOWARD THE SERVICE OF NONGBON SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MUANG DISTRICT, SAKAEO PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: EKKAWIT MANEETHORN, Ph.D. 119 P. 2017

The research to study Satisfaction of people toward the service of Nongbon Sub-district Administrative Organization, Muang District, Sa Kaeo Province. The purpose of this study was to examine the satisfaction of the public on health, economic, social and educational, And culture. And to study the level of people's satisfaction with the service, classified by different personal factors. The sample group is People living in the area of Nongbon Sub-district Administrative Organization, Muang District, Sa Kaeo Province. The sample size was calculated using the Taro Yamane formula. The sample size was 380 persons. Set the tolerance at .05. The tool used to collect data was a questionnaire. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, inferential statistics and One Way ANOVA.

The results of the study revealed that the level of satisfaction of the people toward the service of Nongbon Sub-district Administrative Organization, Muang District, Sa Kaeo Province The overall score was moderate ($\bar{X} = 2.99$). The results are as follows. Hygiene was at a moderate level ($\bar{X} = 3.24$) ranked first. The economy was at a moderate level ($\bar{X} = 2.98$) ranked second Social and educational levels were at a moderate level ($\bar{X} = 2.91$) Ranked 3th and cultural aspects were at a moderate level ($\bar{X} = 2.81$) ranked 4th.

Comparison of satisfaction level of people toward service of Nongbon Sub-district Administrative Organization, Muang District, Sa Kaeo Province. In terms of gender, age, marital status Education Average monthly income And time to live. There was a statistically significant difference at .05 level. There was no significant difference in personal factors on job satisfaction among the people in Nongbon sub-district administration organization at the .05 level.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดการปกครองท้องถิ่น	7
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	29
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	36
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	40
แนวคิดและทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจ	58
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน	64
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	68
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	77
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	78
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	78
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	80
การสร้างเครื่องมือวิจัย.....	81

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81
4 ผลการศึกษาวิจัย.....	83
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	83
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	84
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและการทดสอบสมมติฐาน.....	86
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว.....	99
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	101
สรุปผลการศึกษา.....	102
อภิปรายผล	105
ข้อเสนอแนะ.....	108
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	113
ประวัติย่อของผู้วิจัย	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	บทบาทของรัฐ ท้องถิ่น และประชาชนในการสร้างเสริมสุขภาพในประเทศไทย 46
2	ข้อมูลจำนวนหมู่บ้านและประชากรภายในตำบลหนองบอน 65
3	ข้อมูลจำนวนประชากรตำบลหนองบอน..... 66
4	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 79
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่อาศัย..... 84
6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองบอน ในภาพรวม 87
7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองบอน ด้านสุขอนามัย อันดับ..... 88
8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองบอน ด้านเศรษฐกิจ..... 89
9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบอน ด้านสังคมและการศึกษา 90
10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองบอน ด้านวัฒนธรรม..... 91
11	การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างที่มี ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน 92
12	การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มี ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน 92
13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มี ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน 93
14	การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบอน..... 93
15	การเปรียบเทียบสถานภาพสมรสรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน..... 94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน.....	94
17 การเปรียบเทียบระดับการศึกษารายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน	95
18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน..	96
19 การเปรียบเทียบอาชีพรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน	97
20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน	98
21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน.....	98
22 การเปรียบเทียบระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่รายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน	99

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล.....	21
2 ตัวกำหนดทางสังคม	43
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	77

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารประเทศที่มีรัฐบาลเป็นศูนย์กลางการบริหารจะทำให้เกิดปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพและความล่าช้า จึงจำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีความใกล้ชิดและสามารถรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนภายในชุมชนของตนเอง การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ราชการบริหารส่วนกลางกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญองค์กรดังกล่าวจะมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม และให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อส่วนรวมและตรวจสอบการทำงานของราชการ และการมีส่วนร่วมในการรับบริการสาธารณะต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแลของราชการบริหารส่วนกลาง (วุฒิสาร คันไชย, 2552, หน้า 7)

ในประเทศไทยตั้งแต่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชเป็นระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุขมีการจัดระเบียบการปกครองบริหารราชการแผ่นดิน เป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 26) การปกครองท้องถิ่นหรือการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยปัจจุบันมี 4 รูปแบบ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2552, หน้า 53 - 55)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านความปลอดภัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น โดยหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งสามารถแยกกิจกรรมการบริการ (Service activities) ได้เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public utility service) และการบริการเฉพาะด้าน (Specific service) การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public utility service) หมายถึง การบริการ

ให้แก่ประชาชนทั่วไป เป็นการบริการที่กระจายไปทั่วทุกพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับการบริการโดยตรงก็สามารถรับบริการได้ เช่น การก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ เป็นต้น การบริการเฉพาะด้าน (Specific service) เป็นการให้การบริการแก่ประชาชนเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้การบริการที่สำนักงานเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณะสุข งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษี งานการศึกษาและวัฒนธรรม งานสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ และงานอนุญาตก่อสร้างอาคารต่าง ๆ ซึ่งงานบริการเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เช่น งบประมาณ บุคลากร หรือ นโยบายการบริหาร ก็สามารถส่งผลกระทบต่อการให้การบริการแก่ประชาชนได้ โดยเฉพาะระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกลำดับแรกในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่สะท้อนถึงการกระจายอำนาจของรัฐบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เล็กที่สุดในปัจจุบันและใกล้ชิดกับประชาชน ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการพัฒนาตลอดจนเป็นพื้นที่ให้ประชาชนได้แสดงออกถึงการมีส่วนร่วม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้อย่างเหมาะสม ปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคล มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากกาเลือกตั้ง สามารถทำนิติกรรมสัญญาโดยไม่ต้องผ่านทางราชการ อันเป็นผลทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีความคล่องตัวส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้มากขึ้นรวดเร็ว และทำให้ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2547, หน้า 48-49)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นหนึ่งในอำเภอเมืองจังหวัดสระแก้ว ยกฐานะจากสภาตำบลหนองบอนเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนในปี พ.ศ. 2540 มีจำนวนหมู่บ้านในเขตปกครอง 12 หมู่บ้าน มีประชากร 7,438 มีพื้นที่ติดกับเขตเทศบาลเมืองสระแก้วมีความเจริญของตำบลส่วนที่ติดต่อกับเขตเทศบาลเมืองสระแก้วคือ หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 12 มีความเป็นชุมชนเมืองการใช้ชีวิตของประชาชนคล้ายคลึงกับการใช้ชีวิตของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย อีกส่วนหนึ่งคือ หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 11 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7 เป็นชนบทประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม การให้การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนแก่ประชาชนใน

พื้นที่แตกต่างกันตรงที่ส่วนที่ติดกับเขตเทศบาลเมืองสระแก้วได้รับการบริการน้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาค การบริการสาธารณะประเภทอื่นได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียงกัน และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนนั้นจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ทรัพยากรในการบริการสาธารณะได้ถูกนำมาใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดหรือไม่ ที่สำคัญประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้การอยู่อาศัยของประชากรในพื้นที่ตำบลหนองบอนเป็นประชากรที่อาศัยประจำมีถิ่นที่อยู่ในพื้นที่เป็นหลักมีประชากรแฝงน้อยมาก หากเลือกศึกษาวิจัยจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง ข้าพเจ้าจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ด้านด้วยกันคือ 1.ด้านสุขอนามัย 2.ด้านเศรษฐกิจ 3.ด้านสังคมและการศึกษา 4.ด้านวัฒนธรรม เพื่อนำข้อมูลและผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้ไปเสนอให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ของตนให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ด้านดังนี้ 1. ด้านสุขอนามัย 2. ด้านเศรษฐกิจ 3. ด้านสังคมและการศึกษา 4. ด้านวัฒนธรรม

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลหนองบอนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้รับจากการวิจัย สามารถนำไปเสนอต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุง การบริการด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการศึกษา และด้านวัฒนธรรม เพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 7,417 คน

กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ด้าน คือ 1. ด้านสุขอนามัย 2. ด้านเศรษฐกิจ 3. ด้านสังคมและการศึกษา 4. ด้านวัฒนธรรม ที่ให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่การจ้ดระบบการบริการสาธารณะที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบันและกฎหมายอื่น โดยกำหนดให้ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้วใน 4 ด้านด้วยกันคือ 1. ด้านสุขอนามัย 2. ด้านเศรษฐกิจ 3. ด้านสังคมและการศึกษา และ 4. ด้านวัฒนธรรม ส่วนตัวแปรอิสระคือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ออกแบบเครื่องมือการวิจัย เก็บข้อมูล จนกระทั่งวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล โดยเริ่มจากเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2560 เป็นระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 10 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน หมายถึง องค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) ตั้งอยู่ที่ทิศตะวันออกของอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ เช่น ความสะดวกสบาย ความเสมอภาค เป็นต้น

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

ด้านสุขอนามัย หมายถึง การมีภาวะแห่งความสมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ และการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี

ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การส่งเสริมการฝึกอาชีพ ผลผลิตทางการเกษตร การอุตสาหกรรม และการพาณิชย์กรรม

ด้านสังคมและการศึกษา หมายถึง การพัฒนาที่เกี่ยวกับมาตรการสร้างความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชนและการจัดการศึกษาตลอดจนการส่งเสริมการศึกษาของประชาชนทั้งการศึกษานอกระบบและการศึกษาในระบบ

ด้านวัฒนธรรม หมายถึง การที่นับถือหรือมีศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

อายุ หมายถึง อายุตามปีปฏิทินของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพทางการสมรสของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แบ่งเป็น โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักที่นำมาซึ่งรายได้ในการดำรงชีพสูงสุดของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยสูงสุดต่อเดือนของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ทำจากการประกอบอาชีพ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ หมายถึง ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ทำจากการประกอบอาชีพ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับความพึงพอใจในการบริการ เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

แนวคิดการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดและทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

วิท (Wit, 1967 อ้างถึงใน ปฐมพงษ์ ภูกันดาร, 2552, หน้า 9) ให้ความหมายว่าเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

เอกวิทย์ มณีธร (2552, หน้า 123) ได้ให้ความหมายการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (Local government) หมายถึง เป็นการบริหารราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐบาลในท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยการบริหารท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีชื่อเรียกต่างกัน เป็นต้นว่า เทศบาล สุขาภิบาล หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น เช่น เคาน์ตี (Counties) และดิสทริคต์ (District) ของอังกฤษ คอมมูน (Communes) ของฝรั่งเศส เทศบาล (Municipalities) 3 ระดับ (ซี, โชว, ซอน) ของญี่ปุ่น และองค์การบริหารส่วนจังหวัดของไทย เป็นต้น โดยราชการบริหารส่วนกลางหรือรัฐบาลในส่วนกลางกระจายอำนาจบางส่วนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนการปกครองและการบริหารให้แก่หน่วยการบริหารท้องถิ่น ทำให้หน่วยการบริหารท้องถิ่นมีการปกครองตนเอง

ในลักษณะที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเป็นอิสระพอสมควร

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548 อ้างถึงใน เอกวิทย์ มณีธร, 2552, หน้า 124) ได้สรุปว่า การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลกลางหรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม กระจายอำนาจจากส่วนกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา การตัดสินใจ การตรวจระบบการทำงานและร่วมกันบูรณะสาธารณณะต่าง ๆ

พระมหาเอกมร ฐิตปัญญา (2553, หน้า 51) กล่าวว่า การปกครองรูปแบบหนึ่งในระดับท้องถิ่นซึ่งรัฐบาลกระจายอำนาจและหน้าที่บางประการให้ท้องถิ่นรับผิดชอบ โดยมีพื้นที่เป็นของตนเอง มีประชากรและรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด มีอิสระในการปกครองตนเอง ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในเสนอ ตัดสินใจ ตรวจสอบการบริหารงาน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในชุมชนของตนได้หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง ทั้งนี้การบริหารงานยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

จึงพอสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของชุมชน เป็นหน่วยการปกครองที่มีอำนาจอิสระตามความเหมาะสม มีขอบเขตพอสมควรเป็นหน่วยการปกครองที่มีสิทธิตามกฎหมาย โดยปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2548 อ้างถึงใน พระมหาเอกมร ฐิตปัญญา, 2553, หน้า 45-46) กล่าวว่า ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย 5 ข้อ ประกอบด้วย

1. องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันการศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดย องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองระดับชาติ และมีกิจกรรมทางการเมือง โดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการทำให้คนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้าง จะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองในระดับชาติ

3. การปกครองท้องถิ่น จะเริ่มทำให้ประชาชนเกิดความรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง โดยประชาชนจะรู้วิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่นการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง

4. การปกครองท้องถิ่น ทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีการเมืองของประชาชนด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ชิด และเกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอ ก็จะส่งผลทำให้เกิดความคึกคักและมีส่วนร่วมทางการเมือง

5. การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่น ทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับสูงขึ้นด้วยเพราะได้รับศรัทธาจากประชาชน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ถือเป็นรากฐานของระบอบประชาธิปไตยที่จะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นเรียนรู้การปกครองตนเอง และตอบสนองความต้องการของตนเองตรงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะรู้ปัญหาของตนเองดีและแก้ไขได้ตรงจุด ช่วยแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง และจะเป็นองค์กรที่สร้างผู้นำในทางการเมืองในระดับท้องถิ่นและระดับสูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549 อ้างถึงใน ปฐมพงษ์ ภูกันดาร, 2552, หน้า 11) จำแนก วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นการ แบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรื้อบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการ ที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการ

บริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาล ไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารูปแบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

โกวิท พวงงาม (2548 อ้างถึงใน พระมหาเอกมร จิตปญโญ, 2553, หน้า 51-52) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยจะเห็นได้ว่าการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการพัฒนาท้องถิ่น จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้ การแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็นโดยกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาล ไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารูปแบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่

แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น สรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งในด้านการเงิน บุคลากรและระยะเวลาในการดำเนินการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงประเด็น ประหยัดงบประมาณเพราะท้องถิ่นสามารถหารายได้ด้วยตนเอง และยังเป็นสถาบันในการศึกษาการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543 อ้างถึงใน ปฐมพงษ์ ภูกันดาร, 2552, หน้า 15-16) กล่าวว่าระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม องค์การอนามัยโลก และสำนักกิจการสังคม ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดเป้าหมาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง ในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนร่วม โดยการมีอิสระเต็มที่ที่จะลงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

อรรถ ก๊กผล (2552 อ้างถึงใน พระมหาเอกรม จิตปัญญา, 2553, หน้า 52-53) ได้กล่าวว่า องค์การปกครองท้องถิ่นถือว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่มาจากหลักการกระจายอำนาจภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ซึ่งการที่ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองได้นั้น ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 5 ประการ คือ

1. มีการกำหนดพื้นที่หรือชุมชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบให้ชัดเจน
2. มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มาจากประชาชน โดยมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารในเขตความรับผิดชอบ
3. การมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการปกครองตนเองของการปกครองท้องถิ่น
4. มีการโอนอำนาจหน้าที่หลากหลายและยืดหยุ่น เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สรุปว่า องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น ต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่หรือชุมชนอยู่ในความรับผิดชอบชัดเจน สมาชิกและผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน กระจายอำนาจให้ประชาชนมีส่วนร่วมและมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง มีงบประมาณเป็นของตนเอง และอยู่ในการกำกับดูแลจากส่วนกลาง

รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทย

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 55) กล่าวว่า การจัดระเบียบราชการบริหารส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย มีอยู่ 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ

1. รูปแบบทั่วไปซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในแต่ละ

จังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก รวมทั้งดำเนินการในกิจการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ ขณะที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ก็จะมีอำนาจหน้าที่ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ภายในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบของตน

2. รูปแบบพิเศษ ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด ร่วมกับเทศบาล ในขณะที่เมืองพัทยามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และแม้ว่าจะมีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด แต่กฎหมายก็ได้กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่ารูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมีอยู่ 4 รูปแบบ 5 ประเภท ได้แก่

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล
4. รูปแบบพิเศษ 2 ประเภท คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 อ้างถึงใน ปฐมพงษ์ ภูกันดาร, 2552, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงที่มาขององค์การบริหารส่วนตำบลว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 โดยมีวิวัฒนาการมา ดังนี้

พ.ศ. 2498 จอมพล ป.พิบูลสงคราม ซึ่งในขณะนั้นดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้เดินทางไปต่างประเทศ ทั้งอเมริกา และยุโรป ได้เห็นว่าราษฎรในท้องถิ่นเขา มีการประชุมปรึกษาหารือในกิจการที่จะพัฒนาพื้นที่ของตนซึ่งผิดกับประเทศไทยประชาชนในชนบทไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเลย จึงได้สั่งการให้กระทรวงมหาดไทยจัดตั้ง สภาตำบลขึ้นทั่วประเทศภายใน 3 เดือน กระทรวงมหาดไทย จึงได้มีคำสั่งที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 จัดระเบียบสภาตำบลขึ้นโดยประกาศตั้งสภาตำบลขึ้นทั่วประเทศจำนวน 4,000 กว่าแห่งและในขณะเดียวกันรัฐบาลก็ได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 ขึ้นด้วย เพื่อจัดตั้งตำบลที่เป็นชุมชนขนาดใหญ่ขึ้นเป็น

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรนิติบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง โดยมีกำหนดเป็นประธานนับว่าเป็นการจัดตั้งองค์กรนิติบุคคลในระดับตำบล เพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้และฝึกฝนปฏิบัติประชาธิปไตยทั้งประเทศขึ้นเป็นครั้งแรก

ในปี พ.ศ. 2515 กระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครองสรุปว่าพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดการบริหารและการปกครองท้องถิ่น ในรูปขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาความไม่พร้อมในด้านต่าง ๆ หลายประการทั้งในรายได้และบุคลากร เนื่องจากท้องถิ่นไม่มีฐานภาษีและเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้น้อย อีกทั้งบุคลากรส่วนใหญ่มีขีดความสามารถในการบริหารงานจำกัด เช่น จัดทำงบประมาณไม่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงถูกยกเลิกในเวลาต่อมา โดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515

ปี พ.ศ. 2535 รัฐบาลภายใต้การนำของ นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีมีนโยบายด้านการเมืองการปกครองที่จะส่งเสริมให้องค์กรปกครองท้องถิ่นระดับตำบลเป็นนิติบุคคล เพื่อให้มีความคล่องตัวและร่วมกันแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระทรวงมหาดไทย จึงมีคำสั่งที่ 802 / 2535 ลงวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2535 และคำสั่งที่ 816/2535 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2535 แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อศึกษาปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นและในเวลาต่อมารัฐบาลได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 262/2535 ลงวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2535 คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นเพื่อทำการศึกษาและพิจารณาปรับปรุงสภาตำบลตาม ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 พบว่าสภาตำบลได้จัดตั้งมาเป็นระยะเวลา 20 ปี ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้ไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะและการบริหารงานของสภาตำบลเสียใหม่ ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้นรวมทั้งให้มีการยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก (2 ธันวาคม พ.ศ. 2537) โดยมีผลใช้บังคับเมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษา พ้นกำหนด ไปแล้ว 90 วัน ทำให้ในเวลาต่อมามีการยกเลิกสภาตำบล ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ทั้งหมดทั่วประเทศอีกครั้งหนึ่ง โดยสภาตำบลใดที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท กระทรวงมหาดไทยจะทำการยกฐานะสภาตำบลนั้นขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ดังนั้นจึงได้ยกฐานะสภาตำบล 617 แห่ง ขึ้นเป็นองค์การบริหาร ส่วนตำบลเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเกิดขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุด และถ้าสภาตำบลใดมีรายได้

เข้าเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ตามมาตรา 40 ก็จะต้องยกฐานะสภาตำบลนั้นขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งจะทำให้สภาตำบลมีจำนวนลดลงทุกปี และทำให้สภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและหากสภาตำบลใด รายได้เฉลี่ย 3 ปี ย้อนหลังตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป ก็ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยมีพื้นที่เช่นเดียวกับพื้นที่ของตำบลตามกฎหมายลักษณะการปกครองท้องที่แต่ไม่รวมพื้นที่ในเขตเทศบาล สุขาภิบาลและเมืองพัทยา แต่ทับซ้อนกับพื้นที่ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้

ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

ปัจจุบันขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 3 ขนาด ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, หน้า 151-156)

1. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 20 ล้านบาทขึ้นไป
 2. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาท
 3. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท
- หลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้ในการแบ่งขนาดองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ คือ

1. เกณฑ์ระดับรายได้
 - 1.1 รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนสูงกว่า 20 ล้านบาท เป็น อบต. ขนาดใหญ่
 - 1.2 รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาท เป็น อบต. ขนาดกลาง
 - 1.3 รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท เป็น อบต. ขนาดเล็ก
2. เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านค่าใช้จ่ายบุคลากร
3. เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจและสังคม
 - 3.1 จำนวนพื้นที่
 - 3.2 จำนวนประชากร
 - 3.3 จำนวนโครงสร้างพื้นฐาน
 - 3.4 จำนวนโรงฆ่าสัตว์
 - 3.5 จำนวนตลาดสด
 - 3.6 จำนวนโรงงานนิคมอุตสาหกรรม
 - 3.7 จำนวนโรงเรียน
 - 3.8 จำนวนศูนย์พัฒนาเด็ก
 - 3.9 จำนวนโรงแรม
 - 3.10 จำนวนศาสนสถาน
 - 3.11 จำนวนสถานพยาบาล

- 3.12 จำนวนศูนย์การค้า
 - 3.13 การประกาศให้ อบต. เป็นเขตควบคุมอาคาร
 - 3.14 การประกาศให้ใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 3.15 จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย
 - 3.16 จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านกาจัดขยะและสิ่งปฏิกูล
 - 3.17 จำนวนโครงสร้างราชการ
 - 3.18 จำนวนหน่วยกิจการพาณิชย์
 - 4. เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 4.1 ประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บรายได้
 - 4.2 ประสิทธิภาพด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณ
 - 4.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านงานบุคคล
 - 4.4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการบริการ
 - 5. เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล
 - 5.1 หลักนิติธรรม
 - 5.2 หลักคุณธรรม
 - 5.3 หลักความโปร่งใส
 - 5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน
 - 5.5 หลักความรับผิดชอบ
 - 5.6 ความคุ้มค่า
- โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
- โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, หน้า 157-158)
- ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน เขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คือ เขตหมู่บ้าน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภา

องค์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานและรองประธานดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดเมื่อ

1. ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ตาย

3. ลาออก

4. เป็นผู้ได้เสียในทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญากับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ตนดำรงตำแหน่ง หรือในกิจการที่กระทำให้อบต.

5. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

6. ไม่ได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ตนได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกิน 6 เดือน

7. ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้ง โดยไม่มีเหตุผลที่สมควร

8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากมีพฤติกรรมที่เสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การบริหารส่วนตำบล หรือทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อมเสีย

9. ราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่งอำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

4. เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภา อบต.

5. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกปี

6. ในที่ประชุมองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

7. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีการลงมติได้

8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนที่ 2 นายกององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกององค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และนายกององค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี

อำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่ต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 กำหนดไว้ ดังนี้

2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ขอบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3. ควบคุมและรับผิดชอบราชการองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งปวงและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายมีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแสดงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

การพ้นจากตำแหน่งของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

1. ถึงคราวออกตามวาระ
2. ตาย
3. ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ
4. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 58/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 คือ

4.1 มีอายุต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง

4.2 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า หรือยกเว้นเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา

4.3 เป็นผู้มีความผิดในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่นหรือเลขานุการหรือที่ปรึกษาของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

5. กระทำการฝ่าฝืนมาตรา 64/2 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 คือ

5.1 ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ เว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

5.2 รับเงินหรือประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจนอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ

5.3 เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หรือที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะกระทำ

บทบัญญัติมาตรานี้มิให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวตามวรรคหนึ่งได้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ หรือเงินปีพระบรมวงศานุวงศ์ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกันและมีให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวตามวรรคหนึ่งรับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใดเนื่องจากการดำรงตำแหน่งกรรมการของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา สภากองการบริหารส่วนตำบล หรือสภาท้องถิ่นอื่น หรือกรรมการที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็น โดยตำแหน่ง

6. ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้า หรือมาตรา 92 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 คือ

6.1 การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 คือการที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ขอมำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยคณะกรรมการที่นายอำเภอแต่งตั้ง เพื่อพิจารณาหาข้อยุติความขัดแย้งจากกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติงบประมาณที่เสนอโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งแรก เสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณาใหม่ภายใน 7 วันนับแต่ได้รับร่างข้อบัญญัติจากนายอำเภอกรณีนี้ให้นายอำเภอรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

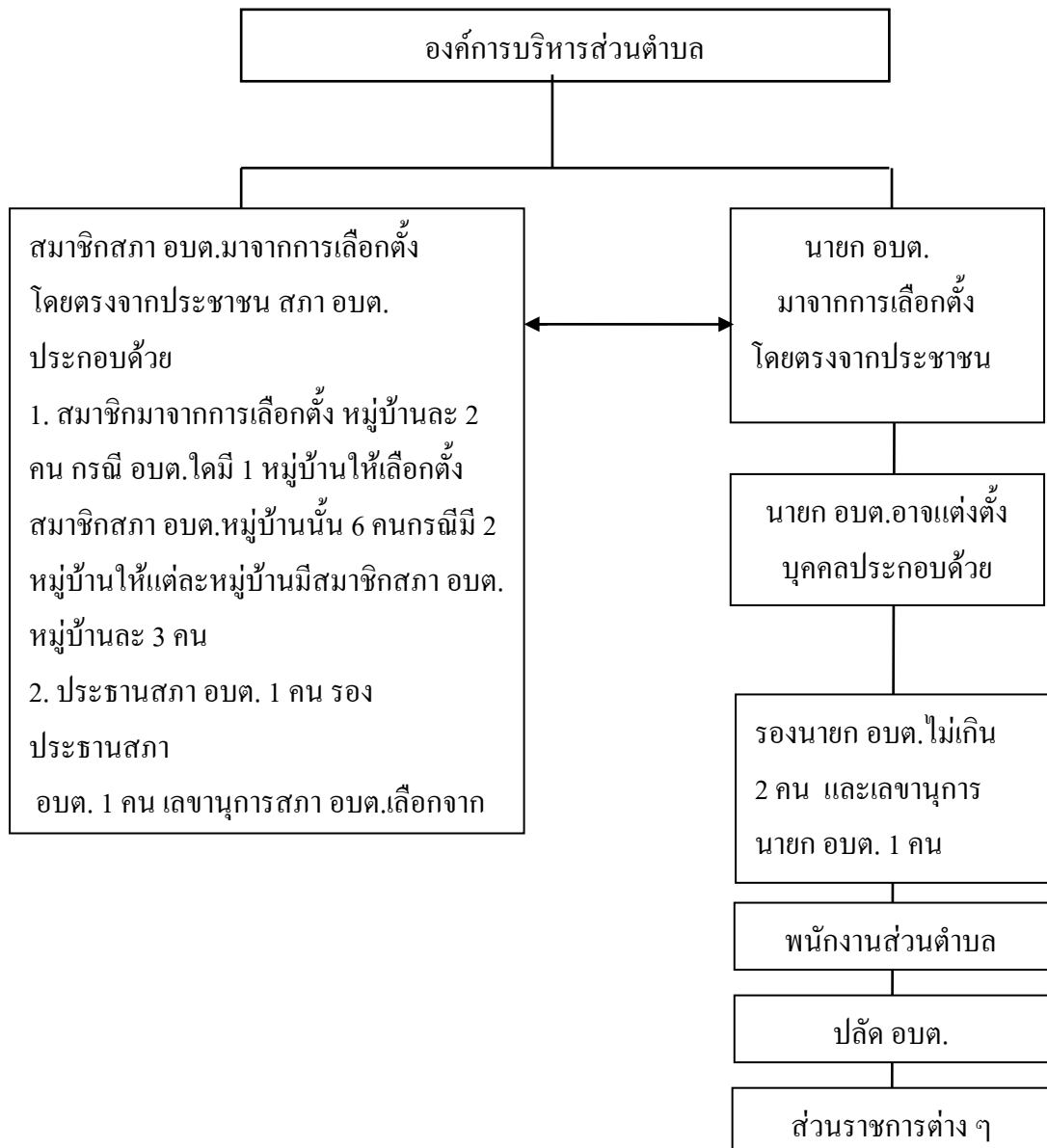
6.2 การพ้นจากตำแหน่ง ตามมาตรา 92 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 คือนายอำเภอสอบสวนแล้วปรากฏว่ากระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชนของประชาชนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง กรณีนี้นายอำเภอสามารถเสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งได้

7. ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงตาม ข้อ 4 หรือข้อ 5 ให้นายอำเภอสอบสวนและวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของนายอำเภอให้เป็นที่สิ้นสุด

ในระหว่างที่ไม่มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเท่าที่จำเป็นได้เป็นการชั่วคราวจนถึงวันประกาศผลการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กล่าวถึงหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 ดังนี้

1.1 หน้าที่ที่ต้องทำตามมาตรา 66 และมาตรา 67 มีดังนี้

- 1.1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 1.1.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 1.1.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 1.1.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.1.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 1.1.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 1.1.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 1.1.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

- 1.1.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

1.2 หน้าที่ที่อาจทำตามมาตรา 68 มีดังนี้

- 1.2.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 1.2.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 1.2.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 1.2.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 1.2.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 1.2.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 1.2.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 1.2.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 1.2.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 1.2.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 1.2.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 1.2.12 การท่องเที่ยว
- 1.2.13 การผังเมือง

2. หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีพุทธศักราช 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 2 ปีพุทธศักราช 2549 มาตรา 16 กำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหาร ส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- 2.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 2.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 2.4 การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 2.5 การสาธารณสุขการ
- 2.6 การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 2.7 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 2.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 2.9 การจัดการศึกษา
- 2.10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

ของท้องถิ่น

- 2.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
- 2.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 2.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 2.14 การส่งเสริมกีฬา
- 2.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 2.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 2.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 2.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 2.20 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 2.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 2.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 2.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย

โรงแรมสรรพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ

- 2.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.25 การผังเมือง
- 2.26 การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 2.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ

2.28 การควบคุมอาคาร

2.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.31 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากจะกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นอำนาจหน้าที่โดยตรงแล้วยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ให้อำนาจที่แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะราชการส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายควบคุมอาคาร โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นราชการส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2538 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2538 ซึ่งในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ได้ให้อำนาจที่แก่นายก องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ดังนี้

1. พิจารณาอนุญาตหรือไม่อนุญาตการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร ตามมาตรา 21 และ 22 แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 รวมทั้งการรับแจ้งต่าง ๆ เกี่ยวกับอาคารตามมาตรา 39 ทวิ

2. กรณีที่มีการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือ เคลื่อนย้ายอาคาร โดยฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎกระทรวง หรือข้อบังคับท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายที่อื่นที่เกี่ยวข้อง เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินการดังนี้

2.1 มีคำสั่งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคาร ผู้ควบคุมงาน ผู้ดำเนินงาน ลูกจ้าง หรือบริวารของบุคคลดังกล่าว ระวังการ กระทำดังกล่าว

2.2 มีคำสั่งห้ามมิให้บุคคลใด ๆ ของอาคาร หรือบริเวณที่มีการกระทำดังกล่าว และจัดให้มีเครื่องหมายแสดงการห้ามนั้นไว้ ในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่าย

2.3 การกระทำฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องได้ เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้เจ้าของ อาคารดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดแต่ต้องไม่น้อยกว่า 30 วัน

2.4 กรณีไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องได้ หรือเจ้าของอาคารมิได้ปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคาร ผู้ควบคุมงานหรือผู้ดำเนินรื้อถอนอาคารนั้นทั้งหมดหรือบางส่วนได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดแต่ต้องไม่น้อยกว่า 30 วัน

3. เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบังคับตำบลในส่วน ที่ยังมีได้มีการออกกฎกระทรวงกำหนดในเรื่องใดเกี่ยวกับ

3.1 ลักษณะ แบบ รูปทรง ส่วนสัด เนื้อที่ และที่ตั้งของอาคาร

3.2 การรับน้ำหนัก ความต้านทาน และความมุงดงาม ตลอดจนลักษณะและคุณสมบัติของวัสดุที่ใช้

3.3 การรับน้ำหนัก ความต้านทาน และความคงทนของอาคารหรือพื้นที่รองรับอาคาร

3.4 แบบและวิธีการเกี่ยวกับการติดตั้งระบบการประปา ไฟฟ้า ก๊าซ และการป้องกัน

อัคคีภัย

3.5 แบบและจำนวนของห้องน้ำและส้วม

3.6 ระบบจัดการแสงสว่าง การระบายอากาศ การระบายน้ำ และการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

3.7 ลักษณะ ระดับ เนื้อที่ว่างภายนอกอาคาร หรือแนวอาคาร

3.8 ระยะหรือระดับระหว่างอาคารกับอาคาร หรือเขตที่ดินของผู้อื่นระหว่างอาคารกับถนน ตรอก ซอย ทางเท้า หรือที่สาธารณะ

3.9 พื้นที่หรือสิ่งก่อสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่จอดรถ ที่กั๊บลรถ และทางเข้าออกสำหรับรถอาคารบางชนิดหรือบางประเภท ตลอดจนลักษณะและขนาดของพื้นที่หรือสิ่งก่อสร้างขึ้นดังกล่าว

3.10 บริเวณห้ามก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย และใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารชนิดใดหรือประเภทใด

3.11 หลักเกณฑ์ วิธีการเงื่อนไขในการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร

3.12 หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการอนุญาต อายุใบอนุญาต การออกไปรับรอง และการออกไปแทน ตามพระราชบัญญัตินี้

4. มีอำนาจในการแต่งตั้งนายช่างและนายตรวจเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารที่กำหนดในกฎกระทรวง (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

2. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้ให้อำนาจแก่องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะราชการส่วนท้องถิ่น และ ปรธานกรรมการบริหารในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่น โดยให้อำนาจออกข้อบังคับ ดังต่อไปนี้

1.1 ห้ามการ ถ่าย เท ทิ้ง หรือทำให้มีขึ้นในที่หรือทางสาธารณะซึ่งสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยนอกจากใน ที่ราชการ ส่วนท้องถิ่นจัดไว้ให้

1.2 กำหนดให้มีที่รองรับสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามที่หรือทางสาธารณะและสถานที่เอกชน

1.3 กำหนดวิธีเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย หรือให้เจ้าของ หรือ ผู้ครอบครองอาคารที่ใด ๆ ปฏิบัติให้ถูกต้องด้วย สุขลักษณะตามสภาพ หรือลักษณะการใช้อาคาร/ สถานที่นั้น ๆ

1.4 กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการของราชการส่วนท้องถิ่นในการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยไม่เกินอัตรา ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.5 กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเก็บ ขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยเพื่อให้ผู้ได้รับอนุญาตปฏิบัติ ตลอดจนกำหนดอัตราค่าบริการขั้นสูงตามลักษณะการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตจะพึงเรียกเก็บได้

1.6 กำหนดการอื่นใดที่จำเป็นเพื่อให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะ

2. สุขลักษณะของอาคาร พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 มาตรา 21 , 22 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ ราชการส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับสุขลักษณะของอาคารไว้ ดังนี้

2.1 เมื่อปรากฏแก่เจ้าพนักงานส่วนท้องถิ่นว่าอาคารหรือส่วนอาคารใดหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งต่อเนื่องกับอาคาร มีสภาพ ชำรุดทรุดโทรม หรือปล่อยให้สภาพทรุดโทรมเป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้อยู่อาศัย หรือมีลักษณะไม่ถูกต้องด้วยสุขลักษณะ ของการใช้เป็นที่อยู่อาศัย ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้เจ้าของ หรือผู้ครอบครองอาคารนั้นจัดการแก้ไข เปลี่ยนแปลง รื้อถอน อาคารหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งต่อเนื่องกับอาคารทั้งหมดหรือบางส่วน หรือจัดการอย่างอื่นตามความจำเป็น

2.2 เมื่อปรากฏแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นว่าอาคารใดมีสินค้า เครื่องเรือน หรือสัมภาระสะสมไว้มากเกินไปจนสมควร หรือจัดเก็บ สิ่งของเหล่านั้น ซ้ำซ้อนกันเกินไปจนอาจเป็นเหตุที่อยู่อาศัยของสัตว์ให้โทษใด ๆ หรืออาจเป็นอันตรายต่อผู้อยู่อาศัยให้เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้เจ้าของ หรือผู้ครอบครองย้ายสินค้า เครื่องเรือนสัมภาระออกจากอาคารนั้น หรือให้ จัดสิ่งของเหล่านี้ใหม่เพื่อมิให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือให้ถูกต้องด้วย สุขลักษณะหรือให้กำจัดสัตว์ซึ่งเป็น พาหนะของโรคภายในเวลาที่กำหนด ให้ตามสมควร

3. เหตุรำคาญ

3.1 มาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้ใด ผู้หนึ่งก่อเหตุความรำคาญในที่หรือทางสาธารณะ หรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดจนทั้งการดูแล ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน ทางบกทางน้ำ ทางระบายน้ำ คู คลอง และสถานที่ต่าง ๆ ได้

3.2 ในกรณีที่มีเหตุรำคาญเกิดขึ้นในสถานที่เอกชน ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้เจ้าของ หรือผู้ครอบครองสถานที่นั้นระงับเหตุรำคาญภายในเวลาอันสมควร ที่ระบุไว้ในคำสั่ง หรือกำหนดวิธีการเพื่อป้องกันมิให้มีเหตุรำคาญ เกิดขึ้นในอนาคตให้ระงับไว้ในคำสั่งได้

ในกรณีที่ไม่มี การปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจระงับเหตุ รำคาญนั้น ๆ และอาจจัดการตามความจำเป็นเพื่อป้องกันมิให้มีเหตุรำคาญขึ้นอีกและถ้าเหตุรำคาญเกิดขึ้นอีกจากการกระทำ การละเลย หรือการยินยอมของเจ้าของ หรือผู้ครอบครองสถานที่นั้นที่ดังกล่าวต้องเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายสำหรับการนั้น ในกรณีที่ปรากฏแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นว่า เหตุรำคาญที่เกิดขึ้นในสถานที่เอกชนอาจเกิดอันตราย อย่างร้ายแรงต่อสุขภาพ หรือมีผลต่อสภาวะความเป็นอยู่ที่เหมาะสม กับการดำรงชีพของประชาชน เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะออกคำสั่งเป็นหนังสือมิให้เจ้าของหรือ ผู้ครอบครองใช้หรือยินยอม ให้บุคคลใดใช้สถานที่นั้น ทั้งหมดหรือบางส่วน จนกว่าจะเป็นที่พอใจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นว่า ได้มีการระงับ เหตุรำคาญนั้น แล้วก็ได้

4. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์หรือปล่อยสัตว์ มาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ให้อำนาจเจ้า พนักงานท้องถิ่น ในกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นพบสัตว์ในที่หรือทางสาธารณะโดยไม่ ปรากฏเจ้าของ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจ กักสัตว์ดังกล่าวไว้เป็นเวลาอย่างน้อย 30 วัน เมื่อพ้นกำหนดแล้วยัง ไม่มีผู้ใดมาแสดงหลักฐานการเป็นเจ้าของเพื่อรับสัตว์คืน ให้สัตว์นั้นตก เป็นของราชการส่วนท้องถิ่น แต่ถ้าการกักสัตว์ไว้อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สัตว์นั้นหรือสัตว์หรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินสมควร เจ้าพนักงาน ส่วนท้องถิ่นจะจัดการขายหรือขายทอดตลาดสัตว์นั้นตามควรแก่กรณีจนถึงเวลากำหนดดังกล่าวก็ได้ เงินที่ได้จากการขายหรือขายทอดตลาดเมื่อได้หักค่าใช้จ่ายในการขายหรือขาย ทอดตลาดและค่า เลี้ยงดูสัตว์แล้วให้เก็บรักษาไว้แทนสัตว์ในกรณีที่มิได้มีการขายหรือมิได้ขายทอดตลาดสัตว์ตามวรรคหนึ่ง และเจ้าของมาขอรับคืนสัตว์ภายในกำหนดตามเวลา วรรคหนึ่ง เจ้าของสัตว์ต้องเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายสำหรับ การเลี้ยงดูสัตว์แก่ราชการส่วนท้องถิ่นตามจำนวนที่ได้จ่ายจริงด้วย ในกรณีที่ ปรากฏว่ามีสัตว์ที่เจ้าพนักงาน พบนั้นเป็นโรคติดต่อ อันอาจเป็นอันตรายต่อประชาชน ให้เจ้าพนักงาน ท้องถิ่นมีอำนาจทำลายหรือจัดการ ตามที่เห็นสมควรได้

5. กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นออกข้อบังคับตำบล

5.1 กำหนดประเภทของกิจการตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพบางกิจการหรือ ทุกกิจการ ให้เป็นกิจการที่ต้องมีการควบคุมภายในท้องถิ่น

5.2 กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับผู้ดำเนินกิจการตาม 5.1 ปฏิบัติตามดูแลสภาพหรือสุขลักษณะของสถานที่ที่ ใช้ดำเนินกิจการและมาตรการป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ยังได้กำหนดกำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะราชการส่วนท้องถิ่นในเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ ตลาด สถานที่จำหน่ายอาหาร และสถานที่เสวยอาหาร การจำหน่ายสินค้าในที่หรือ ทางสาธารณะไว้ด้วย และเพื่อปฏิบัติการเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ มาตรา 44 ยังได้กำหนดให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจ ดังต่อไปนี้

1. มีหนังสือเรียกบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือแจ้งข้อเท็จจริง หรือทำข้อชี้แจงเป็นหนังสือ หรือส่งเอกสารหลักฐาน ใด ๆ เพื่อตรวจสอบ หรือเพื่อประกอบการพิจารณา
2. เข้าไปในสถานที่ใด ๆ ในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการเพื่อตรวจสอบ หรือ ควบคุมให้เป็นไปตามข้อกำหนดของท้องถิ่น หรือตามพระราชบัญญัตินี้ ในการนี้ให้มีอำนาจสอบถามข้อเท็จจริงหรือเรียกหนังสือ รับรองการแจ้ง หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่นั้น
3. แนะนำให้ผู้ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งปฏิบัติตามเงื่อนไขในใบอนุญาตหรือในหนังสือรับรอง การแจ้ง หรือตามข้อกำหนดของท้องถิ่น หรือตามพระราชบัญญัตินี้
4. ยึดหรืออายัดสิ่งของใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีหรือนำไปทำลายในกรณี ที่จำเป็น
5. เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใด ๆ ที่สงสัยว่าไม่ถูกลักษณะ หรือจะก่อให้เกิดเหตุรำคาญจากอาคารหรือสถานที่ใด ๆ เป็นปริมาณตามสมควร เพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบตามความจำเป็นได้โดยไม่ต้องใช้ราคาให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจ แต่งข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ปฏิบัติตามหน้าที่ดังกล่าวของราชการ ส่วนท้องถิ่นนั้นใน เรื่องใดหรือทุกเรื่องก็ได้

6. พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535 กำหนดให้หัวหน้าผู้บริหารท้องถิ่นขององค์การปกครองท้องถิ่นมีกฎหมายกำหนด ให้เป็นราชการส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าพนักงาน ท้องถิ่นสำหรับในเขตราชการส่วนท้องถิ่นนั้น ดังนั้น นายกองกิจการส่วนตำบล จึงเป็นเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า

มาตรา 9 กำหนดว่า ในที่สาธารณะ ถ้าปรากฏว่าสุนัขใดไม่มีเครื่องหมายประจำสัตว์ หรือ มีแต่เครื่องหมายประจำตัวปลอม ให้เจ้าพนักงาน เจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานส่วนท้องถิ่นมีอำนาจจับ สุนัขนั้นเพื่อกักขัง ถ้าไม่มีเจ้าของมารับคืนภายใน 5 วัน ให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นมีอำนาจ ทำลายสุนัขนั้นได้

มาตรา 10 กำหนดว่า เมื่อปรากฏว่าสุนัขใดมีอาการของโรคพิษสุนัขบ้า ให้เจ้าของนั้นแจ้ง ต่อพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่ที่พบว่าสุนัขนั้นมีอาการของ โรคพิษสุนัขบ้า

มาตรา 15 กำหนดว่า ในที่สาธารณะ ถ้าปรากฏว่าสุนัขใดมีอาการของโรคพิษสุนัขบ้า ให้ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นมีอำนาจจับสัตว์ ควมคุมมันได้

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นหลักในการจัดระเบียบการปกครองของ ประเทศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐบาลจะต้องกระจายอำนาจการบริหารการพัฒนา จากส่วนกลางไปสู่ประชาชน เพื่อให้สามารถบริหารการพัฒนาได้อย่างเป็นอิสระตามแนวคิด หลักการกระจายอำนาจภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันอันจะนำไปสู่ เป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของการกระจายอำนาจ

ธนศวรรี เจริญเมือง (2550, หน้า 60-61) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการ บริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง กิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแลมักได้แก่ ระบบสาธารณสุข โภค การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม การ ดูแลชีวิตทรัพย์สิน และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนกิจการใหญ่ ๆ ที่รัฐบาลกลางควบคุมไว้เด็ดขาด ก็คือ การทหาร และการต่างประเทศ การเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาระดับ ท้องถิ่น

การกระจายอำนาจ เป็นทิศทางหนึ่งของการปรับรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล กับหน่วยงานบริหารระดับย่อยของรัฐ จากเดิมที่มุ่งเน้นการจัด โครงสร้างสถาบันการปกครองและ การบริหารบนฐานของการรวมศูนย์อำนาจที่กลไกรัฐส่วนกลาง (Centralization) มาเป็นการกระจาย อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และทรัพยากรทางการบริหารสู่หน่วยงานที่เป็นกลไกการบริหารนอก ศูนย์กลาง ทั้งในระดับภูมิภาคและท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2552, หน้า 12)

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน กล่าว่าว่า การ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหาร

จัดการบ้านเมืองของรัฐ โดยการลดบทบาทหน้าที่ของรัฐในราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้เหลือแต่ภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และเพิ่มบทบาทให้ อปท. เข้าดำเนินการแทน โดยเฉพาะด้านการจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น กล่าวคือ รัฐจะดำเนินการกิจที่เป็นงานส่วนรวมของประเทศ และที่เกี่ยวข้องกับกิจการต่างประเทศมากขึ้น และให้ อปท. รับผิดชอบภารกิจที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนแทนรัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และสอดคล้องกับสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจปกครองให้แก่องค์กรอื่น โดยให้องค์กรนี้มีอิสระที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งในที่นี้หมายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง จัดทำกิจการหรือบริหารสาธารณะภายในขอบเขตของแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้ต้องอยู่ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ มีอิสระภายใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลางหรือรัฐบาล และต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนท้องถิ่นนั้น โดยผ่านทางตัวบทกฎหมายที่กำหนดไว้ (Legislative control)

ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ได้สรุปความสำคัญของการกระจายอำนาจไว้ ดังนี้

1. ลดความซ้ำซ้อนในการจัดบริการสาธารณะ
2. สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550
3. เพิ่มบทบาทอำนาจการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน
4. เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
5. ส่งเสริมพื้นฐานประชาธิปไตย

ลิขิต ชีรเวทิน (2549 อ้างถึงใน สมบัติ ภูสง่า, 2556, หน้า 7) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ โดยกล่าวไว้ว่าการกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมโดยสรุปได้ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยเนื่องด้วยประชาธิปไตยต้องประกอบด้วยโครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติ และโครงสร้างส่วนฐาน คือ ระดับท้องถิ่น การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจ และสังคมในด้านการพัฒนาชนบท โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยโครงสร้าง

การปกครองตนเองในลักษณะที่มีความอิสระพอสมควรซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็จะต้องมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

ประเภทของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจนั้นมีหลายระดับและหลายประเภท นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 19-23) ได้แจกแจงขอบข่ายหรือประเภทของการกระจายอำนาจได้ 5 ลักษณะด้วยกัน ได้แก่

1. การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default) การกระจายอำนาจในลักษณะนี้ เกิดจากสภาวะการณ์ที่สถาบันหรือองค์กรของรัฐบาลเกิดความล้มเหลวในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มีอาจสามารถจะเข้าไปใช้อำนาจหรือมีอิทธิพลในดินแดนที่ตนปกครองอยู่ได้ และจากสภาวะที่ประชาชนในระดับรากหญ้าเกิดความไม่เชื่อใจในรัฐบาล เหล่านี้จึงเป็นผลให้ประเทศที่มีภาคประชาสังคมมีความตื่นตัวและเข้มแข็ง เช่น สมาคมต่าง ๆ องค์กรอาสาสมัคร และองค์กรพัฒนาเอกชน เหล่านี้ จำเป็นต้องลุกขึ้นมาดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อชุมชนของตนด้วยตัวเอง โดยที่รัฐบาลเองก็ได้ตั้งใจให้เกิดขึ้น เช่น การจัดให้มีโรงเรียน การจัดระบบสหกรณ์หรือธนาคารชุมชน และการจัดทำโครงการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

2. การแปรรูปกิจการของภาครัฐ (Privatization) การแปรรูปกิจการของรัฐ ได้แก่ การโยกโอน (Handover) กิจการบางอย่างที่เคยจัดทำโดยหน่วยงานของรัฐ ไปให้ภาคเอกชนเป็นผู้จัดทำแทน เช่น กิจการขนส่งมวลชน กิจการโทรคมนาคม การไฟฟ้า และการประปา เป็นต้น นั่นย่อมหมายความว่า กิจการสาธารณะที่เคยเป็นของรัฐได้ถูกทำให้กลายเป็นสินค้าหรือบริการที่ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันจัดทำสินค้าหรือบริการเหล่านี้ได้เอง การกระจายอำนาจในรูปแบบนี้เกิดจากแรงผลักดันของความคิดที่ว่า กิจการบางอย่างนั้น เอกชนสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการต่อสังคมโดยรวมได้ดีกว่าการจัดทำโดยภาครัฐ โดยให้กลไกทางการตลาด (Market mechanism) เข้ามามีบทบาทมากกว่าที่จะถูกผูกขาดโดยรัฐซึ่งมักจะก่อให้เกิดความไร้ประสิทธิภาพและการบริการที่มีคุณภาพต่ำ

3. การกระจายอำนาจภายใต้หลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) การกระจายอำนาจในลักษณะนี้ จะหมายถึง การแบ่งอำนาจของรัฐบาลกลางไปยังองค์กรในระดับรองที่ออกไปทำงานในพื้นที่นอกศูนย์กลางหรือท้องถิ่น โดยที่องค์กรภายใต้หลักการแบ่งอำนาจนี้จะมีอิสระตามสมควรในการตัดสินใจต่าง ๆ ภายในพื้นที่ที่ตนดูแล แต่ทั้งนี้อำนาจการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ยังคงอยู่ที่ส่วนกลาง เพราะตัวองค์กรและบุคลากรตามหลักการแบ่งอำนาจยังคงถือว่าเป็นของส่วนกลาง ซึ่งการกระจายอำนาจในลักษณะนี้มักเกิดขึ้นภายในระบบราชการ โดยการแบ่งเอาภารกิจและอำนาจหน้าที่ออกไปยังองค์กรที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ท้องถิ่นเพื่อจัดทำบริการและปกครองพื้นที่นั้น ๆ อย่างมีเอกภาพภายใต้องค์กรเดียว บางครั้งจึงเรียกการกระจายอำนาจในลักษณะนี้ว่า “การกระจายอำนาจทางการบริหาร” (Administrative decentralization)

4. การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจนี้จะมีระดับของการกระจายอำนาจที่ให้อิสระสูงกว่าการแบ่งอำนาจ อีกทั้งการกระจายอำนาจจะเน้นในเชิงของ “ภารกิจหน้าที่” มากกว่าการย้ำเน้นในเรื่องของ “พื้นที่” ดังเช่นการแบ่งอำนาจ กล่าวคือ การมอบอำนาจเป็นการกระจายอำนาจที่รัฐส่วนกลางอาจมอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรกึ่งอิสระ องค์กรมหาชน หรือองค์กรที่จัดทำโครงการเฉพาะกิจต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดตั้งขึ้น โดยมีการกำหนดภารกิจเฉพาะที่ชัดเจนให้องค์กรเหล่านั้นสามารถที่จะตัดสินใจและใช้อำนาจหน้าที่ภายในขอบเขตของตนได้โดยอิสระ แต่รัฐส่วนกลางก็ยังคงมีอำนาจอยู่เหนือองค์กรเหล่านี้โดยอาศัยมาตรการทางกฎหมายเป็นกรอบในการควบคุมและกำกับบทบาทขององค์กรภายใต้หลักการมอบอำนาจ รวมถึงอำนาจในการจัดตั้งและยุบเลิกองค์กรภายใต้หลักการมอบอำนาจ

5. การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution) การกระจายอำนาจภายใต้แนวคิดเรื่องการโอนอำนาจ ถือได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับของการกระจายอำนาจที่กว้างขวางมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการกระจายอำนาจในรูปแบบนี้ จะถูกใช้เพื่ออธิบายถึงสถานะที่รัฐส่วนกลางมีการถ่ายโอนหรือยกอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ไปยังองค์กรตัวแทนของพื้นที่ ชุมชน หรือท้องถิ่นต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และองค์กรที่รับการโอนอำนาจนี้จะมีตัวแทนที่ประชาชนภายในพื้นที่นั้น ๆ เลือกเข้ามาเพื่อทำหน้าที่ตัดสินใจและกำหนดนโยบายต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง รวมถึงอำนาจในการตรากฎหมายและออกระเบียบต่าง ๆ เพื่อบังคับใช้ภายในพื้นที่หรือชุมชนของตนได้โดยอิสระ โดยที่ส่วนกลางจะไม่เข้ามามีบทบาทหรือแทรกแซงการทำงานขององค์กรภายใต้หลักการโอนอำนาจ หรือการแทรกแซงจะเกิดขึ้นก็ต้องเป็นไปอย่างจำกัดมาก ซึ่งโดยมากก็มักจะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศเท่านั้น ดังนั้น จึงมีการเรียกการกระจายอำนาจในลักษณะนี้ว่า “การกระจายอำนาจในทางการเมือง” หรือ “การกระจายอำนาจที่เน้นความเป็นประชาธิปไตย” (Political or democratic decentralization) ทั้งนี้ การโอนอำนาจเท่าที่ปรากฏจะมีอยู่ด้วยกัน 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่หนึ่ง การโอนอำนาจในทางการปกครอง (Administrative devolution) การโอนอำนาจในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับการจัดรูปการปกครองท้องถิ่นตามหลัก “การปกครองตนเอง” (Local-self government) กล่าวคือ จะเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นของตนเอง โดยตนเอง และเพื่อตนเอง โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระเป็นอย่างสูงในการดูแลชีวิตความเป็นอยู่และสามารถจัดทำกิจการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความจำเป็นภายในชุมชนของตนได้อย่างกว้างขวาง อีกทั้งยังมีความเป็นอิสระทั้งในทางการคลังและบุคลากร กล่าวคือ มีทรัพยากรเป็นของตนเองที่จะใช้เพื่อจัดทำกิจการต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ

ระดับที่สอง การโอนอำนาจในทางนิติบัญญัติ (Legislative devolution) การโอนอำนาจในลักษณะนี้ถือได้ว่าเป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจขั้นสูงสุดที่เป็นไปภายใต้การจัดรูปแบบการปกครองในระบบรัฐเดี่ยวจนมีลักษณะเข้าใกล้กับระบบสหพันธรัฐ กล่าวคือ เป็นการถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลางไปยังพื้นที่หรือท้องถิ่นหนึ่ง ๆ โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนที่ได้รับการโอนอำนาจสามารถที่จะกำหนดชะตากรรมในทางการเมืองได้ด้วยตนเอง (Home rule) ผ่านการจัดตั้งสถาบันทางการเมืองในรูปแบบ “สภา” (Assembly) ที่เป็นของตนเอง เพื่อทำหน้าที่ออกกฎหมายและกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อบังคับใช้ภายในพื้นที่ของตน แต่ทั้งนี้ สภาที่ได้รับการโอนอำนาจนี้ก็ยังคงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ และไม่มีสิทธิในการใช้อำนาจอธิปไตยร่วมกับรัฐบาลดังเช่นในระบบสหพันธรัฐ

จากประเภทกระจายอำนาจทั้ง 5 ลักษณะ เมื่อเรานำมาใช้ภายใต้บริบทของการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น การกระจายอำนาจจึงควรจะครอบคลุมเฉพาะประเภทที่สามถึงห้าเท่านั้น ขณะที่สองประเภทแรกควรจะจัดแยกออกไปเนื่องจากว่า การกระจายอำนาจประเภทแรกหรือการกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยายนั้น เป็นการเกิดขึ้นเองในภาคประชาชนมิใช่เป็นผลจากการดำเนินการจัดสรรหรือแบ่งปันอำนาจจากรัฐบาลส่วนกลาง ขณะที่การกระจายอำนาจในลักษณะของการแปรรูปกิจการภาครัฐนั้น ท้ายที่สุดแล้วมิได้นำไปสู่สถานะของการกระจายอำนาจที่เป็นจริง เพราะจากบทเรียนที่เกิดขึ้นในประเทศต่าง ๆ การดำเนินการแปรรูปนั้นเป็นแต่เพียง “การโยกย้าย” อำนาจและทรัพยากรซึ่งรวมศูนย์อยู่ที่ส่วนกลางอยู่เดิมไปสู่บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ซึ่งก็มีลักษณะรวมศูนย์เช่นกัน ดังนั้น จากความหมายและขอบข่ายโดยกว้าง เมื่อเราจำกัดกรอบการมองโดยอยู่บนฐานคิดเรื่องการบริหารปกครองในพื้นที่ท้องถิ่น ทำให้เห็นได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจ แต่เนื่องจากการกระจายอำนาจนั้นมีหลายระดับดังที่นำเสนอ นั้นย่อมหมายความว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นในประเทศหนึ่ง ๆ ก็ย่อมมีอำนาจและความเป็นอิสระที่มากน้อยแตกต่างกันออกไป อีกทั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นก็มักจะมีลักษณะของการผสมผสานแนวคิดการกระจายอำนาจที่ต่างประเภทกัน เช่น ในด้านของอำนาจหน้าที่อาจจะเป็นไปภายใต้หลักการโอนอำนาจ แต่ในด้านของทรัพยากรทางการคลังก็อาจจะเป็นไปภายใต้หลักการหนึ่งก็ได้ หรือในระบบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ก็อาจจะมีการจัดระบบได้ในหลายลักษณะตามระดับหรือประเภทของการกระจายอำนาจที่ต่างกันออกไป

ประโยชน์ของการกระจายอำนาจ

ธเนศวร เจริญเมือง (2550, หน้า 60-61) กล่าวถึงคุณประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ด้านของการกระจายอำนาจ คือ

1. แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

2. ทำให้ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ
3. ส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาบทบาทตนเอง ในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน
4. เป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาในระดับชาติ
5. เสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและทั้งประเทศเนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไข สังคมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลสังคมของตัวเอง รูปแบบของการกระจายอำนาจได้ 5 ลักษณะ ได้แก่

5.1 การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย เกิดจากสถานการณ์ที่สถาบันหรือองค์กรของรัฐเกิดความล้มเหลวในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มีอาจสามารถจะเข้าไปใช้อำนาจหรืออิทธิพลในดินแดนที่ตนปกครองอยู่ได้ และจากสถานะที่ประชาชนในระดับรากหญ้าเกิดความไม่เชื่อใจในรัฐบาล เหล่านี้ จึงเป็นผลให้ประเทศที่มีภาคประชาสังคมมีความตื่นตัวและเข้มแข็ง จำเป็นต้องลุกขึ้นมาดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อชุมชนของตนด้วยตนเองโดยที่รัฐบาลเองก็ไม่ได้ตั้งใจให้เกิดขึ้น

5.2 การแปรรูปกิจการของภาครัฐ (Privatization) ได้แก่ การโยกโอน (Handover) กิจการบางอย่างที่เคยจัดทำโดยหน่วยงานของรัฐไปให้ภาคเอกชนเป็นผู้จัดทำแทน เช่น กิจการขนส่งมวลชน กิจการโทรคมนาคม การไฟฟ้า และการประปา เป็นต้น

5.3 การกระจายอำนาจภายใต้หลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) หมายถึง การแบ่งอำนาจของรัฐบาลกลางไปยังองค์กรในระดับรองที่ออกไปทำงานในพื้นที่นอกศูนย์กลางหรือท้องถิ่น โดยที่องค์กรภายใต้หลักการแบ่งอำนาจนี้จะมีอิสระตามสมควรในการตัดสินใจต่าง ๆ ภายในพื้นที่ที่ตนดูแล แต่ทั้งนี้อำนาจการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ยังคงอยู่ที่ส่วนกลาง บางครั้งจึงเรียกการกระจายอำนาจในลักษณะนี้ว่าการกระจายอำนาจทางการบริหาร

5.4 การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ มีระดับของการกระจายอำนาจที่ให้อิสระสูงกว่าการแบ่งอำนาจ การกระจายอำนาจเน้นในเชิงภารกิจหน้าที่ มีการกำหนดภารกิจเฉพาะที่ชัดเจนให้องค์กรเหล่านั้นสามารถตัดสินใจและใช้อำนาจหน้าที่ภายในขอบเขตของตนได้โดยอิสระ แต่รัฐส่วนกลางก็ยังคงมีอำนาจอยู่เหนือองค์กรเหล่านี้โดยอาศัยมาตรการทางกฎหมายเป็นกรอบในการควบคุมและกำกับบทบาทองค์กรภายใต้หลักการมอบอำนาจ รวมถึงอำนาจในการจัดตั้งและยุบเลิกองค์กรภายใต้หลักการมอบอำนาจ

5.5 การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution) ถือเป็น การกระจายอำนาจที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับของการกระจายอำนาจที่กว้างขวางมากที่สุด ถูกใช้เพื่ออธิบายถึง

สถานะที่รัฐส่วนกลางมีการถ่ายโอนหรือยกอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ไปยังองค์กรตัวแทนของพื้นที่ชุมชน หรือท้องถิ่นต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ส่วนกลางจะไม่เข้ามาบีบบังคับหรือแทรกแซงการทำงานขององค์กรภายใต้หลักการ โอนอำนาจหรือการแทรกแซงจะเกิดขึ้นต้องเป็นไปอย่างจำกัด ดังนั้น จึงมีการเรียกการกระจายอำนาจในลักษณะนี้ ว่าการกระจายอำนาจในทางการเมืองหรือการกระจายอำนาจที่เน้นความเป็นประชาธิปไตย (Political of democratic decentralization) ทั้งนี้ การโอนอำนาจเท่าที่ปรากฏมีอยู่ด้วยกันใน 2 ระดับ ได้แก่ ระดับที่หนึ่ง การโอนอำนาจในทางการปกครอง (Administration devolution) และระดับที่สอง การโอนอำนาจในทางนิติบัญญัติ

ผลดีและผลกระทบของการกระจายอำนาจ

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 24-26) ได้เสนอข้อดีและผลกระทบของการกระจายอำนาจของการกระจายอำนาจดังนี้

ข้อดีมีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ

1. การกระจายอำนาจก่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ (Participation) เนื่องจากการมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจทางการเมืองและการกำหนดทิศทางการบริหารภาคสาธารณะได้มากกว่า

2. การกระจายอำนาจช่วยให้หน่วยงานในระดับพื้นที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชน (Responsiveness) เนื่องจากสถาบันทางการเมืองนอกศูนย์กลาง ย่อมจะมีความ “ใกล้ชิด” และไวต่อการรับรู้ถึงความต้องการภายในชุมชน อันจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic accountability) อีกทั้งยังส่งผลให้การกลไกการบริหารงานในระดับพื้นที่สามารถทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบายและการแก้ไขปัญหาตามนโยบายของรัฐบาลในระดับชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การกระจายอำนาจการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในกระบวนการบริหารภารกิจในระดับพื้นที่ ส่งผลให้เกิดความชอบธรรม (Legitimacy) ในการใช้อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะในกรณีการดำเนินโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ของภาครัฐในพื้นที่ต่าง ๆ หากมิได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจหรือการมีส่วนร่วมขององค์กรชุมชนและองค์กรปกครองในระดับท้องถิ่น หรือเป็น โครงการที่ตัดสินใจโดยหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลางแต่เพียงฝ่ายเดียว ก็มักจะไม่ได้รับการยอมรับและนำไปสู่การต่อต้านจากประชาชนในพื้นที่

4. การกระจายอำนาจเป็นเงื่อนไขของการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) เนื่องจากการกระจายอำนาจในเชิงการบริหารจะก่อให้เกิดการสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน ขึ้นในระบบบริหารจัดการภาคสาธารณะ

ผลกระทบของการกระจายอำนาจ

ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจจะนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพ ในทางการเมืองได้ ดังเช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นแรงผลักดัน ไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐอยู่แล้ว ความเป็นเอกภาพก็อาจจะน้อยลง ไปอีก นอกจากนี้ ในกลุ่มประเทศที่ความเป็นเอกภาพมีต่ำอยู่แล้ว เช่น ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิด ความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการ คลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่จะอยู่ในท้องถิ่น จึงเป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ ดังที่เคยเกิดขึ้นในประเทศแถบละตินอเมริกา ก็ จะสร้างปัญหาให้กับระบบการคลังของประเทศในภาพรวมในระยะยาวได้

ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจในระดับที่สูงเกินไปอาจจะนำไปสู่ความแตกต่าง และความไม่เที่ยงกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ได้ง่าย ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพ ชีวิต การบริการสาธารณะ เป็นต้น โดยเฉพาะในกรณีของการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครอง ระดับท้องถิ่นรับผิดชอบการหารายได้เพื่อการบริหารงานด้วยตัวเองเป็นหลัก ในขณะที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละพื้นที่อาจมีศักยภาพในการหารายได้ไม่เท่ากัน หากปราศจากการ อุดหนุนทรัพยากรจากส่วนกลาง อาจเป็นไปได้ว่าประชาชนในบางพื้นที่อาจได้รับบริการสาธารณะ ในระดับคุณภาพที่แตกต่างและไม่เท่าเทียมกับพื้นที่อื่นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กล่าวว่า ervice เป็นคำกริยา แปลว่า ปฏิบัติรับ ใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี

เบญจมาศ สีด้วง (2556, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นการปฏิบัติ รับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิง ความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

พันธุ์บุปผา ไชยโชติ (2553, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การจัด กิจกรรมบริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

มณี จิตรมาศฐาน (2551, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การให้บริการที่สมบูรณ์แบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

2. แนวคิดของการบริการ

กรอนรอส (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน บุญกร องค์กร, 2556, หน้า 32) ได้ให้นิยามไว้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

แกนแดลลัค และเนลสัน (Gandlach & Nelson, 1997 อ้างถึงใน พันธุ์บุปผา ไชยโชติ, 2553, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าสนองความต้องการ การแก้ไขปัญหารวมทั้งการลดปัญหาของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด

คอตเลอร์ (Kotler, 1994 อ้างถึงใน ปกานวิน ศิริรวง, 2555, หน้า 15) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

มิลเลตต์ (Millett, 1954 อ้างถึงใน เบญจมาศ สีดวง, 2556, หน้า 10-11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้ดับหมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมด้วย จำนวนความต้องการในสถานที่ที่พอเพียงในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, 1996 อ้างถึงใน บุษกร องค์กร, 2556, หน้า 32-33) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัวกล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเวเบอร์ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sine irate studio-without hatred or passion)

เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน บุษกร องค์กร, 2556, หน้า 33) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ซึ่งโทมาส (Thomas, 1979 อ้างถึงใน บุษกร องค์กร, 2556) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น

ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สาขาการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการวางแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

อัลเบิร์ต (Albrecht, 1987 อ้างถึงใน เบญจมาศ สีดวง, 2556, หน้า 13-14) ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการ โดยเน้นการบริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่พอใจประชาชน เน้นความสำคัญของคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์กรหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไป แต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้บริการอย่างนั้น นอกจากนี้ อัลเบิร์ตยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป นั่นหมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The service triangle) คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Service strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

2. ระบบงาน (Task system) หรือกระบวนการที่ต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนาย และประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้บริการที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

3. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาระบบการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 อ้างถึงใน บุญกร องค์กร, 2556, หน้า 33-34) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ในท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนร่วมในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่ดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ฟิตเซอร์รัลด์ และดูแรนด์ (Fitzgerald & Durant, 1980 อ้างถึงใน เบญจมาศ สีด้วง, 2556, หน้า 11) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

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

แมคคัลลอม (Macullomg, 1954 อ้างถึงใน มณี จิตรมาศฐาน, 2551, หน้า 9) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (The service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบริกเฮด (Lucy, Gilbert & Birkhead, 1985 อ้างถึงใน ปภาณวิน ศิริรวง, 2555, หน้า 28) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

วาง (Whang, 1986 อ้างถึงใน มณี จิตรมาศฐาน, 2551, หน้า 11) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการโดยตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน มณี จิตรมาศฐาน, 2551, หน้า 10) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้

ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าสู่ต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย

ความหมายและความสำคัญของสุขภาพอนามัย

สุขภาพคือ ภาวะแห่งความสมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ และการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ด้วยดี ไม่ใช่เพียงแต่ความปราศจากโรค หรือทุพพลภาพเท่านั้น ก่อน พ.ศ. 2500 ใช้คำว่าสุขภาพ น้อยมาก เพราะขณะนั้นคำว่า “อนามัย” เริ่มใช้ “สุขภาพ” แทน ในสมัยต่อมาก็เนื่องจากคำว่า อนามัย (อน รวมกับคำว่า อามัย) ซึ่งตามรูปศัพท์หมายถึง "ความไม่มีโรค" ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแล้ว เห็นว่าสุขภาพมีความหมายกว้างกว่าอนามัย เพราะสุขภาพเป็นความสุข เป็นความหมายเชิงบวก ตรงข้ามกับอนามัยเป็นความทุกข์ซึ่งมีความหมายเชิงลบ แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพในอนาคตอาจจะปรับเปลี่ยนไปจากนี้ได้ เนื่องจากในที่ประชุมสมัชชาขององค์การอนามัยโลก ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2541 ได้ตกลงว่าจะเติมคำว่า “Spiritual well-being” เข้าไปใน คำจำกัดความของคำว่าสุขภาพ นิยาม คำว่าสุขภาพแบบไทย ควรเพิ่ม “Intellectual well-being” เข้าไปอีกด้วย โดยมีแนวความคิดสุขภาพ ก็คือ สุขภาวะ หรือ Well-being ความสุข คือ ความเป็นอิสระหรือการหลุดพ้นจากความบีบคั้น ดังนั้น สุขภาพ คือสุขภาวะหรือความเป็นอิสระหลุดพ้นจากความ บีบคั้นทางกายทางจิต ทาง สังคม และทางปัญญา

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

ความหมายของคำว่าสุขภาพและปัจจัยทางสังคมที่กำหนดสุขภาพ ความหมายของคำว่า “สุขภาพ” ในพระราชบัญญัติ สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 มิได้จำกัดอยู่ที่การปราศจากโรคและความเจ็บป่วยเท่านั้น แต่ความหมายครอบคลุมไปถึง, ภาวะของมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิต ทางปัญญา และ ทางสังคม เชื่อมโยงกันเป็นองค์รวมอย่างสมดุล อีกด้วย ปัจจัยทางสังคมที่กำหนด สุขภาพ หมายถึง ตัวกำหนดทางด้านสังคมที่มีผลกระทบทางสุขภาพ. ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ โดย ปัจจัยที่ใกล้ตัวที่สุด คือ อายุ เพศและปัจจัยทางพันธุกรรม ส่วนปัจจัยที่ไกลตัวที่สุดคือ ปัจจัยทาง เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม ดังในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวกำหนดทางสังคม

คณะอนุกรรมการเรื่องปัจจัยทางสังคมที่กำหนดสุขภาพ (Commission on Social Determinants of Health หรือ CSDH) ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ทำการศึกษาวิจัยและได้ระบุถึงปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อสุขภาพ คือ พัฒนาการในวัยเด็กเริ่มแรก, ที่อยู่ที่ถูกสุขลักษณะ, การจ้างงานที่เป็นธรรมและงานที่ดี, การคุ้มครองทางสังคมตลอดชีวิตเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ, การประกันสุขภาพถ้วนหน้า, การคำนึงถึงความเป็นธรรมด้านสุขภาพในทุก ๆ นโยบาย, การคลังสาธารณะที่เป็นธรรม, ความรับผิดชอบของการค้าและกลุ่มธุรกิจ, และความเป็นธรรมระหว่างหญิงและชาย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าคำว่า “สุขภาพ” นั้น มีความหมายกว้างไกลกว่าการปราศจากโรคร้ายไข้เจ็บ และการสร้างเสริมสุขภาพนั้นจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือจาก , สุขภาพ ด้วย (ศิริวรรณ พิทยรังสฤษฏ์ และคณะ, 2553 หน้า 3-4)

โดยสรุปความหมายโดยรวมของการสร้างเสริมสุขภาพก็คือ กระบวนการในการป้องกันกำจัดและหลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้มนุษย์ต้องเสียชีวิตก่อนถึงวัยอันควร ป้องกัน ไม่ให้บุคคลต้องตกอยู่ในสภาพการเจ็บป่วยโดยกำจัดปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ โดยการควบคุมมิให้ปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชากร รวมทั้งลดปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ เหล่านี้ และมุ่งให้ประชาชนหลีกเลี่ยงความเสี่ยงของปัญหาสุขภาพทั้งหลายโดยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจาก พฤติกรรมเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพสู่พฤติกรรมที่ปลอดภัย จากพฤติกรรมที่ปลอดภัยนี้จะ

นำไปสู่วิถีการดำเนินชีวิต (Life style) ของแต่ละคนจนกลายเป็นค่านิยม วิธีปฏิบัติในด้าน พฤติกรรมสุขภาพของสังคมและนำไปสู่การมีสุขภาวะที่ดี (Well being) ของบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม (มินตรา สารรักษ์, 2553)

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างเสริมสุขภาพ พ.ร.บ.กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ พ.ศ. 2544 และ พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 ประกาศใช้ ได้ปรากฏคำว่า ,การสร้างเสริมสุขภาพ' เป็นวาทะกรรม ในกฎหมาย รัฐธรรมนูญ พ.ศ.2550 และในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น(อปท.) (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ดังนั้น รัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐ ,ส่งเสริม สนับสนุน และ พัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพอันนำไปสู่สุขภาวะที่ยั่งยืนของประชาชน' และ แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ อปท.ฉบับที่ 2 ได้ปรับชื่อกลุ่มภารกิจ ภายใต้อ แผนภารกิจด้านสาธารณสุข จาก กลุ่มภารกิจ ,การป้องกันควบคุมโรคติดต่อในแผนฉบับที่ 1 ไป เป็น กลุ่มภารกิจ ,การสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกัน โรคและการรักษาพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย 2 งาน คือ ,การสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกัน โรคและการรักษาพยาบาลเบื้องต้น และ ,การ รักษาพยาบาล โดยในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ได้ผูกภารกิจการบริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการ รักษาพยาบาลเบื้องต้น ไปพร้อมงบประมาณ สถานีอนามัยและบุคลากร ให้ถ่ายโอนให้ อปท.ที่มี ความพร้อมดำเนินการ โดย อปท.ดำเนินการภารกิจดังกล่าวได้หลายแนวทาง อาจดำเนินการเอง หรือร่วมกับ อปท.อื่น หรือร่วมกับรัฐ และกำหนดให้ สถานีอนามัยเป็นศูนย์สุขภาพดำเนินการกิจ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันและรักษาพยาบาลเบื้องต้น

ส่วนกฎหมายอื่นที่กำหนดบทบาทของท้องถิ่นในด้านสาธารณสุข ยังไม่มีคำว่าสร้าง เสริมสุขภาพ แต่ระบุให้ผู้บริหาร อปท. เป็นเจ้าพนักงานท้องถิ่น และ ให้รัฐมนตรีผู้รักษาการตาม พ.ร.บ. นั้น ๆ มีอำนาจออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และผู้บริหารของ อปท. เป็นเจ้าพนักงานเพิ่มเติม ได้ เช่น พ.ร.บ.สาธารณสุข พ.ศ. 2535, พ.ร.บ.โรคติดต่อ พ.ศ. 2523, พ.ร.บ.โรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2499, พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2535, พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. 2535, พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551, พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. 2522 เป็นต้น ให้อำนาจรัฐมนตรีผู้ รักษาการตาม พ.ร.บ. นั้น ๆ ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และผู้บริหารของ อปท. เป็นเจ้าพนักงาน เพิ่มเติม

จะเห็นได้ว่ากฎหมายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ได้เพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณสุขในท้องถิ่น และ กฎหมายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ได้เปิดทางให้ภาคสุขภาพเคลื่อนไปในทิศทางของการสร้างเสริมสุขภาพมากขึ้น ในทาง

กลับกัน การสร้างเสริมสุขภาพอาจถูกจำกัดอยู่ในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในลักษณะเดิม ๆ หากกลยุทธ์ อีก 4 ประการ ไม่ได้ถูกนำมาดำเนินการ อันได้แก่

1. การสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ (Build healthy public policy),
2. สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ (Create supportive environment for health) ,
3. เสริมสร้างกิจกรรมชุมชนให้เข้มแข็ง (Strengthen community action), และ
4. พัฒนาทักษะส่วนบุคคลในเรื่องสุขภาพและการใช้ชีวิต (Develop personal skill)

ผลของกฎหมายต่อการส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างเสริมสุขภาพ

กฎหมายที่ส่งผลต่อการขยายบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างเสริมสุขภาพที่ชัดเจนคือ พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งเน้นหนักไปในเชิงการจัดการสิ่งแวดล้อมพื้นฐาน กล่าวคือ การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตลอดจน การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ แต่ยังไม่ครอบคลุมบทบาทของการสร้างเสริมสุขภาพในนิยามใหม่

แม้ว่าจะมี พ.ร.บ.แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 และแผนการถ่ายโอน พ.ศ. 2545 ที่เร่งการกระจายอำนาจภารกิจของรัฐไปสู่ท้องถิ่น แต่แผนการถ่ายโอนฯ มีผลในการส่งเสริมบทบาทของ อปท. ในด้านการสร้างเสริมสุขภาพน้อย ทั้งนี้ เนื่องจาก ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมสุขภาพส่วนใหญ่ถูกระบุให้ถ่ายโอนให้แก่คณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ เทศบาล หรืออบจ. โดยในทางปฏิบัติ ไม่ปรากฏสถานภาพของคณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ที่ทำงานได้จริง เนื่องจากเป็นโครงสร้างใหม่ที่ยังไม่ได้หยั่งรากในระบบสุขภาพของไทย และไม่มีอำนาจทางการเงินหรือทางการเงิน นอกจากนี้งานสร้างเสริมสุขภาพก็ไม่มีงบประมาณรายกิจกรรมที่ตัดโอนจากกระทรวงสาธารณสุข ต่อมาแผนปฏิบัติการปี 2551 ปรากฏคำว่าสร้างเสริมสุขภาพอยู่ในชื่องานตามภารกิจที่ต้องถ่ายโอน หากแต่ว่าขอบเขตการถ่ายโอนภารกิจ และงบประมาณ ได้ผูกงานบริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ไปพร้อมกับสถานีนอนมัยและบุคลากร ซึ่งน่าจะทำให้ภาพการณ์นำของ อปท. ในการสร้างเสริมสุขภาพล่าช้าออกไป เนื่องจากจะต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนในการรับโอนสถานีนอนมัย

การสร้างเสริมสุขภาพในประเทศไทยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเทศไทยมีแนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคส่วนและประชาชนในการสร้างเสริมสุขภาพมานานแล้ว หากแต่ว่า กิจกรรมในอดีตมักจะทำให้ประชาชนเป็นผู้ร่วมทำ มากกว่าร่วมคิดและตัดสินใจ การเพิ่มบทบาทในรูปแบบกองทุนสุขภาพตำบล หรือ งบประมาณจัดสรรจากท้องถิ่นสู่ชุมชนเพื่องานสาธารณสุขมูลฐานก็ดี ยังพัฒนาได้อีกมาก ซึ่งต้องสนับสนุนศักยภาพของชุมชนในการร่วมตัดสินใจให้มากขึ้น นอกจากนี้ พบว่ามีนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้ในบางจังหวัด บางตำบล ดังนั้น การจัดการในการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

อย่างไร เพื่อให้ได้มาซึ่งนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วม จึงยังเป็นคำถามที่สำคัญในการสร้างเสริมสุขภาพที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนรายละเอียดของวิวัฒนาการของบทบาทของท้องถิ่น ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามงบประมาณสนับสนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ตารางที่ 1 บทบาทของรัฐ ท้องถิ่น และประชาชนในการสร้างเสริมสุขภาพในประเทศไทย

ช่วงปี	บริบทของไทย	ส่วนกลาง	องค์กรท้องถิ่น	ภาคประชาชน
ก่อน 2540	พ.ศ. 2523 Primary health care จุดเปลี่ยนแนวคิดการพัฒนาศาธารณสุขให้ประชาชนมีส่วนร่วม	กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหลักในการดูแลระบบสุขภาพ	อปท. มีบทบาทด้านสุขภาพน้อย เช่น กำจัดขยะ จัดหาน้ำสะอาด	ผสส. และอสม. มาจากประชาชนร่วมในการดูแลสาธารณสุขมูลฐาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ช่วงปี	บริบทของไทย	ส่วนกลาง	องค์กรท้องถิ่น	ภาคประชาชน
2540-2549	- รัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540 ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น, - พ.ศ.2542 แก้ไข พ.ร.บ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) ให้ สมาชิกสภา อบต.มาจากการเลือกตั้ง - พ.ศ.2544 จัดตั้ง สสส.เป็น หน่วยงานอิสระ ภายใต้กำกับ - พ.ศ.2545 จัดตั้ง สปสช. เป็น หน่วยงานอิสระ ภายใต้กำกับ	1. ปรับ บทบาท กสช.เป็นผู้ กำหนดนโยบาย และกำกับดูแล ระบบ, พ.ศ.2547 กำหนด ยุทธศาสตร์ เมืองไทยแข็งแรง เน้นชุมชนและ ประชาชนเป็น ศูนย์กลาง 2. งบบริการ สุขภาพ รวมทั้ง งบส่งเสริม ป้องกันโรค (PP) บริหารโดย สปสช. 3. สสส.มีบทบาท สนับสนุนการ สร้างเสริม สุขภาพ นอก ระบบบริการ สุขภาพ	- อปท.รับ งบประมาณด้าน บริการสาธารณะ จาก กรมส่งเสริม การปกครอง ท้องถิ่นและ รายได้ที่ท้องถิ่น จัดเก็บได้, - พ.ศ.2545-2550 รับถ่ายโอน ภารกิจ 7 เรื่อง จาก 43 เรื่องตาม แผนปฏิบัติการ กระจายอำนาจฯ ฉบับที่ 1, - รับ โอนสถานีอนามัย 22 แห่ง - ปีพ.ศ.2549 เกิด กองทุนสุขภาพ ตำบลรุ่นที่ 1 จำนวน 888 แห่ง	ท้องถิ่นจัดสรร งบให้ชุมชนแห่ง ละ 10,000 บาท (ข้อมูลปี พ.ศ. 2552) -มีผู้แทนชุมชน ในคณะกรรมการ กองทุนสุขภาพ ตำบล -มีงบสร้างเสริม สุขภาพ เชิง ชับเคลื่อนสังคม และภาค ประชาชน (สสส.)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ช่วงปี	บริบทของไทย	ส่วนกลาง	องค์กรท้องถิ่น	ภาคประชาชน
2550-ปัจจุบัน	พ.ศ. 2550 พ.ร.บ. สุขภาพแห่งชาติ จัดตั้ง สช., รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 บัญญัติให้ ประชาชนและ ชุมชนมีส่วนร่วม ในการพัฒนา ท้องถิ่น และ ตรวจสอบโดย ชุมชน	ต่อเนื่องจาก ทศวรรษที่ผ่านมา และเพิ่มบทบาท ของ สช. ในการ สนับสนุนการมี ส่วนร่วมของภาค ส่วนและ ประชาชนในการ พัฒนานโยบาย สาธารณะเพื่อ สุขภาพ, การ สร้างเสริม สุขภาพเป็น หัวข้อหนึ่งใน ธรรมนูญสุขภาพ แห่งชาติ	กองทุนสุขภาพ ระดับตำบลใช้ แผนที่ทางเดิน ยุทธศาสตร์เป็น เครื่องมือ บริหารงานใน ชุมชน, มีแผน สุขภาพระดับ ตำบลบางแห่ง ชัดเจน, ปี พ.ศ. 2551ขยาย กองทุนสุขภาพ ตำบลอีก 1,804 และ เพิ่มเป็น 3,935 แห่งในปี พ.ศ. 2552 (ณ วันที่ 24 ส.ค. 2552)	ต่อเนื่องจาก ทศวรรษที่ผ่านมา และมี กระบวนการ สมัชชาสุขภาพ ในพื้นที่ มีการจัดทำแผน สุขภาพโดยภาค ประชาชนเป็นจุด ประสานงานเช่น แผนสุขภาพ จังหวัดและแผน สุขภาพตำบล จ. สงขลาเป็นต้น

(กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2549, หน้า 22-30)

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามงบประมาณสนับสนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ปี พ.ศ. 2546 จนถึงปี พ.ศ. 2549 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับโอนงบประมาณจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ผ่านแผนพัฒนาสุขภาพของหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง มีสุขภาวะที่สมบูรณ์แข็งแรง มีทักษะในการดูแลตนเองและมีส่วนร่วมในการจัดปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ โดยมีผลผลิตคือ การสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสุขภาพ โดยจัดสรรให้กับหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วน

ตำบลทั่วประเทศ เฉลี่ยหมู่บ้านละ 7,500 บาท โดยใช้จ่ายในหมวดเงินอุดหนุนเฉพาะ โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึง ปัจจุบัน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตั้งงบประมาณเอง หมู่บ้านละ 10,000 บาท ในหมวดอุดหนุนทั่วไป สำหรับสนับสนุนการพัฒนาาระบบบริการสาธารณสุขมูลฐาน เป็นการใช้จ่ายที่เป็นไปเพื่อการดำเนินงานโครงการ / กิจกรรม สำหรับการพัฒนาการสาธารณสุขของหมู่บ้าน โดยหมู่บ้านจะต้องจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพของหมู่บ้านภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของพหุภาคี การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและสัดส่วนของงบประมาณที่ใช้ในโครงการ / กิจกรรม ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาคมหมู่บ้าน โดยกำหนดขอบเขตการใช้จ่ายเพื่อการจัดการใน 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

การพัฒนาศักยภาพด้านสาธารณสุข โดยเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการอบรม การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การฝึกงาน ฯลฯ เช่น ค่าอาหาร ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าวิทยากร ค่าพาหนะเดินทาง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าพิมพ์เอกสารและสิ่งตีพิมพ์ ค่าเช่าที่พัก ฯลฯ

การแก้ไขปัญหาสาธารณสุขในเรื่องต่าง ๆ โดยเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดบริการ การปฏิบัติงาน การรณรงค์ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การบำรุงรักษาและการซ่อมแซม เช่น ค่าจ้าง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าครุภัณฑ์ ค่าโฆษณาและเผยแพร่ ค่าพาหนะและขนส่ง ฯลฯ

การบริการสุขภาพเบื้องต้นในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดบริการ การปฏิบัติงาน การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ครุภัณฑ์ การบำรุงรักษา และการซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า) ค่าวัสดุสำนักงาน ค่าเบี้ยเลี้ยงของอาสาสมัครสาธารณสุขหรือผู้มาช่วยปฏิบัติงานตามกิจกรรมของ ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ให้เบิกจ่ายตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทยโดยอนุโลม ในอัตราเทียบเท่ากับบุคคลภายนอก) ฯลฯ

นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังได้รับงบประมาณ จากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ อีก เช่น บริการสาธารณสุข, ศูนย์เด็กเล็ก, อาหารกลางวัน, อาหารเสริม (นม), เบี้ยยังชีพคนชรา, เบี้ยยังชีพคนพิการ, เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์, การศึกษาปฐมวัย, การศึกษาภาคบังคับ, การศึกษามัธยมปลาย, ฟันผู้ดัดยาเสพติด, พัฒนานักจัดการชุมชน, การบริหารสนามกีฬา, ศูนย์บริการทางสังคม และสถานสงเคราะห์คนชรา เป็นต้น

การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549) กำหนดหลักการในการส่งเสริมอาชีพตามหลักการแนวคิดและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางสายกลางความไม่ประมาท คำนึงถึงหลักความพอประมาณ ความมีเหตุมีผล โดยมีความรู้ มีข้อมูล มีภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นทุนของท้องถิ่นสร้างความมั่นคงเข้มแข็งให้กับประชาชน รู้เท่าทัน เข้าใจ การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ มีความรอบคอบทั้งการดำเนินชีวิตและ

การประกอบอาชีพ วิธีการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริตความขยัน ความอดทน มุ่งมั่นเพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีรายได้ อาชีพ พึ่งตนเองได้และมีกำลังที่สนับสนุนแบ่งปัน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมสภาพแวดล้อมของประชาชน ทั้งในระดับบุคคล ระดับครอบครัวและชุมชน สังคม อย่างมีความสุข

แนวทางการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพและส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น จัดทำทะเบียนอาชีพ ทะเบียนวัดฤดูบิ ทะเบียนปราชญ์ชาวบ้าน การสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การฝึกอาชีพ ฝึกอบรมตามความต้องการของประชาชน กลุ่มอาชีพ ในท้องถิ่นเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการผลิต การปลูก การสร้างผลผลิต ผลิตภัณฑ์ ตลอดจนส่งเสริมอาชีพและสร้างโอกาสให้เกิดการทำงาน สร้างรายได้ แก่ประชาชนอยู่ในวัยทำงาน สตรีและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่รับผิดชอบของท้องถิ่น

3. ส่งเสริม สนับสนุน การรวมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในอาชีพ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ ทักษะในการประกอบอาชีพที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพและส่งเสริมกลุ่มอาชีพในท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วในพื้นที่รับผิดชอบของท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและมีการบริหารจัดการที่ดี

4. การส่งเสริม สนับสนุน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการประกอบอาชีพของประชาชน

5. การส่งเสริม สนับสนุน การวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพในท้องถิ่น เพื่อสร้างองค์ความรู้ ทักษะ การบริหารจัดการ การปรับปรุง และสร้างโอกาส การแข่งขันทั้งในระดับชุมชน ระดับประเทศ และต่างประเทศ

6. การส่งเสริม สนับสนุน ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ ในการจัดทำแผนการส่งเสริมอาชีพ ที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรประชาชน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

7. มีการติดตามประเมินผล แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม การส่งเสริมอาชีพในท้องถิ่น และปรับปรุงแก้ไขพัฒนาไปสู่ความต้องการของประชาชนในทุกๆระดับ นอกจากแนวทางการส่งเสริมอาชีพดังกล่าวข้างต้นแล้ว

กระทรวงมหาดไทยกำหนดแนวทางในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับบุคคลและครัวเรือน ระดับชุมชน โดยนำปรัชญาพระราชทาน “เศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางหลักในการดำเนินงานภายใต้

หลักการ การลดรายจ่าย สร้างรายได้ ขยายโอกาสให้แก่ประชาชนบนพื้นฐานความสมดุล ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมีแนวทางและวิธีการดำเนินงาน คือ

1. การพัฒนาและแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ

1.1 การลดรายจ่าย ส่งเสริมให้ประชาชนมีการดำรงชีวิตแบบพอเพียง มีการส่งเสริมสนับสนุนวิชาการและนำแนวทางการเกษตรทฤษฎีใหม่ขั้นที่ 1 ส่งเสริมการใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมีเพื่อลดต้นทุนการผลิตและเป็นการเสริมสร้างสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ส่งเสริมจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ อันนำไปสู่การลดต้นทุนของการทำการเกษตรในระดับชุมชน เช่น การจัดตั้งโรงงานผลิตปุ๋ยอินทรีย์ ถานตากข้าวชุมชน เป็นต้น

1.2 การเพิ่มรายได้ ส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการประกอบอาชีพ ติดต่อบริษัทเอกชนกับภาคเอกชน เช่น สถานประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมในท้องถิ่น หรือพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง เพื่อรับการผลิตที่สามารถใช้แรงงานแม่บ้านหรืองานที่สามารถดำเนินการภายในครัวเรือนได้ โดยเพิ่มการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และพื้นที่ นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับชุมชนเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน เช่น การตั้งโรงสีชุมชน การจัดตั้งโรงงาน การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงสินค้าและการตลาดในพื้นที่และการส่งเสริมการตลาดสินค้าโดยผ่านอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นต้น

1.3 การขยายโอกาส องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการหรือสนับสนุนกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงปัจจัยในการประกอบอาชีพ ทั้งในระดับบุคคล ครัวเรือนและระดับชุมชน เช่น การส่งเสริมสนับสนุนการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน การกำหนดพื้นที่ผ่อนผันเพื่อให้ประชาชนมีสถานที่จำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ เช่น ตลาดสาธารณะ ทางสาธารณะ เป็นต้น

เศรษฐกิจพอเพียง

“เศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยมาโดยตลอดนานกว่า 25 ปี ตั้งแต่ก่อนเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ และเมื่อภายหลังได้ทรงเน้นย้ำแนวทางการแก้ไขเพื่อให้รอดพ้น และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาชี้ถึงแนวการดำรงอยู่ และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชนจนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนา และบริหารประเทศให้ดำเนินไปในทางสายกลาง โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้ก้าวทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์ ความพอเพียง หมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล รวมถึงความจำเป็นที่จะเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควร ต่อการมีผลกระทบใด ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน ทั้งนี้จะต้องอาศัยความรอบรู้ ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่ง ใน

การนำวิชาการต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผน และการดำเนินการทุกขั้นตอน และขณะเดียวกัน จะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎีและนักธุรกิจในทุกระดับให้มีจิตสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และให้ความรอบรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติปัญญา และความรอบคอบ เอาใจใส่สมดุค และพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และกว้างขวางทั้งด้านวัตถุ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี (ชัยอนันต์ สมุทวานิช, 2544) การพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2550) คือ การพัฒนาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลาง และความไม่ ประมาท โดยคำนึงถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ตลอดจนใช้ ความรู้ความรอบคอบ และคุณธรรม ประกอบกับการวางแผน การตัดสินใจและการกระทำโดย หลักการของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงพิจารณาอยู่ 5 ส่วน ดังนี้ 1. กรอบแนวคิด เป็นปรัชญาที่ชี้แนะแนวทางการดำรงอยู่และปฏิบัติตนในทางที่ ควรจะเป็น โดยมีพื้นฐานมาจากวิถีชีวิตดั้งเดิมของสังคมไทย สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ตลอดเวลา และเป็น การมองโลกเชิงระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มุ่งเน้นการรอดพ้นจากภัย และ วิกฤตเพื่อ ความมั่นคง และความยั่งยืนของการพัฒนา 2. คุณลักษณะ เศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำมา ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติตนได้ในทุกระดับ โดยเน้นการปฏิบัติบนทางสายกลาง และการพัฒนา อย่างเป็นขั้นตอน 3. คำนิยาม ความพอเพียงจะต้องประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ พร้อม ๆ กัน ดังนี้ 1. ความพอประมาณ หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไปโดยไม่ เบียดเบียน ตนเองและผู้อื่น เช่นการผลิตและการบริโภค 2. ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับ ของความพอเพียงนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจน คำนึงถึงผลที่คาดว่าจะ เกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ 3. การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการ เปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นโดย คำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะ เกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล 4. เงื่อนไข การตัดสินใจและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับพอเพียงนั้น ต้อง อาศัยทั้งความรู้ และคุณธรรมเป็นพื้นฐาน กล่าวคือ 1. เงื่อนไขความรู้ ประกอบด้วย ความรอบรู้เกี่ยวกับวิชาการ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่าง รอบด้าน ความรอบคอบที่จะนำความรู้เหล่านั้นมาพิจารณาให้เชื่อมโยงกัน เพื่อประกอบการ วางแผน และความระมัดระวังในขั้นปฏิบัติ 2. เงื่อนไขคุณธรรม ที่จะต้อง เสริมสร้างประกอบด้วย มีความตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความอดทน มี ความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต 5. แนวทางปฏิบัติ/ผลที่คาดว่าจะ ได้รับความรู้ การพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืน พร้อมรับต่อการ เปลี่ยนแปลงในทุกด้านทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ความรู้และเทคโนโลยี (ศิริพงษ์ กลิ่น จันทร, 2551)

การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา

ความสัมพันธ์ในเชิงการจัดการกิจกรรมระหว่างรัฐกับการบริหารราชการขององค์กรปกครอง
ท้องถิ่น และความสัมพันธ์ในเชิงการควบคุมกำกับดูแล พิจารณาจากความสัมพันธ์ในเชิงการจัด
ภารกิจระหว่างภารกิจของรัฐ (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2539 หน้า 1-2) จำแนกภารกิจออกเป็น 3
ประเภท คือ

1. ภารกิจทางปกครอง

ภารกิจทางปกครองนั้น ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การ
ป้องกันประเทศ การต่างประเทศ การอำนวยความสะดวกธรรมชาติ ฯลฯ ภารกิจประเภทนี้เป็นภารกิจโดย
แท้ของรัฐ ซึ่งโดยทั่วไปรัฐจะเห็นผู้ดำเนินการเอง

2. ภารกิจทางเศรษฐกิจ

ภารกิจทางเศรษฐกิจนั้น ได้แก่ การให้บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรม และ
พาณิชยกรรม เช่น การขนส่ง การเดินรถไฟ การไปรษณีย์โทรเลข การไฟฟ้า การประปา ฯลฯ

ภารกิจประเภทนี้รัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเองโดยผ่านส่วนราชการ หรือองค์กรปกครอง
ท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจหรืออาจมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐได้

3. ภารกิจทางสังคม

ภารกิจทางสังคมนั้น ได้แก่ การให้บริการสาธารณะทางสังคม เช่น การให้บริการ
การศึกษา การรักษาพยาบาล การสาธารณสุข การกีฬา การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ ภารกิจ
ประเภทนี้รัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยผ่านส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ หรืออาจมอบให้เอกชน
เป็นผู้ดำเนินการแทนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐก็ได้

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าภารกิจทางด้านสังคมส่งที่จะพิจารณานี้คือ การบริการสาธารณะ
ด้านการศึกษาขององค์กรปกครองท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดการศึกษา

การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศเรื่อยมาที่ส่งผลผลักดันให้หมู่บ้านร้างเร็ว
ขึ้น ชุมชนแตกสลายมากขึ้น กลายเป็นคนเมือง เป็นคนของรัฐและเป็นข้าราชการ ดังนั้น หนทาง
แก้ปัญหาดังกล่าวคือการกระทำที่ต้องกลับหัวกลับหางกับการพัฒนาในปัจจุบัน โดยจะต้องมุ่งเน้น
การพัฒนาคนเป็นสำคัญ และกระจายอำนาจที่เป็นจริงแก่ประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ
กำหนดวิถีชีวิตและการพัฒนาของชุมชน คำว่า “การกระจายอำนาจ” (Decentralization) หมายถึง
การเปลี่ยนแปลงของอำนาจและการควบคุมจากศูนย์กลาง ไปยังส่วนปลาย เป็นการปรับเปลี่ยน
อำนาจและความรับผิดชอบจากส่วนกลางไปยังกลุ่มวิชาชีพในชุมชน ในทางการศึกษา “การ
กระจายอำนาจทางการบริหารและการจัดการศึกษา” หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ความ
รับผิดชอบและการตัดสินใจจากส่วนกลางหรือศูนย์รวมอำนาจไปสู่ส่วน ต่าง ๆ ขององค์กรโดยให้

ทุกส่วนขององค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การบริหารและกระบวนการทางกฎหมายที่จะมอบอำนาจขั้นต้นและความรับผิดชอบให้แก่ท้องถิ่นในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การบริหารสถานศึกษาทั้ง 4 โครงสร้างงานสถานศึกษาตั้งแต่การบริหารงานวิชาการ งานบุคลากร งานงบประมาณ และงานบริหารทั่วไป เพื่อให้สถานศึกษาและชุมชนมีอิสระในการบริหารจัดการศึกษา

การกระจายอำนาจทางการบริหารการศึกษาสู่ท้องถิ่น มีเป้าหมายหลักในการมุ่งลดบทบาทของรัฐในส่วนกลางให้เหลือแต่ภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และเพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน โดยให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 ได้กำหนดว่าการบริหารและการจัดการศึกษาของรัฐแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับกระทรวง ระดับเขตพื้นที่การศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับสถานศึกษา ดังนั้น ความสัมพันธ์ของส่วนกลาง (กระทรวง) กับส่วนภูมิภาค (เขตพื้นที่การศึกษา, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, สถานศึกษา) จะแบ่งบทบาทและหน้าที่ในการดำเนินงานทางการจัดการศึกษาอย่างชัดเจน ดังนี้

กระทรวง (ส่วนกลาง) มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการศึกษาทุกระดับทุกประเภทกำหนดนโยบายแผน ตลอดจนมาตรฐานการศึกษาสนับสนุนตรวจสอบติดตาม ประเมินผลการจัดการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษา รับแนวทางในการกระจายอำนาจด้านการบริหารการจัดการศึกษาทั้งในด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารบุคคล การบริหารงานทั่วไป

องค์กรบริหารการปกครองท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาทุกระดับตามความพร้อม เพื่อให้สถานศึกษาได้จัดการศึกษาตรงความเหมาะสม และความต้องการของผู้เรียน

หน้าที่จัดการศึกษา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

มาตรา 49 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ต้องได้รับสิทธิตามวรรคหนึ่ง และการสนับสนุนจากรัฐ เพื่อให้ได้รับการศึกษาโดยทัดเทียมกับบุคคลอื่น การจัดการศึกษาอบรมขององค์กรวิชาชีพหรือเอกชน การศึกษาทางเลือกของประชาชน การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ย่อมได้รับความคุ้มครองและส่งเสริมที่เหมาะสมจากรัฐ

มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้

1. คุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษา ปลูกฝัง ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้

2. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพอันนำไปสู่สุขภาพที่ยั่งยืนของประชาชน รวมทั้งจัดและส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพและการจัดบริการสาธารณสุข โดยผู้มีหน้าที่ให้บริการดังกล่าวซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

3. พัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการจัดการศึกษาในทุกระดับและทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จัดให้มีแผนการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายเพื่อพัฒนาการศึกษาของชาติ จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก รวมทั้งปลูกฝังให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกของความเป็นไทย มีระเบียบวินัย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

4. ส่งเสริมและสนับสนุนการกระจายอำนาจเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน องค์กรทางศาสนา และเอกชนจัดและมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษาให้เท่าเทียมและสอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

5. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาวิจัยในศิลปะวิทยาการแขนงต่าง ๆ และเผยแพร่ ข้อมูลผลการศึกษาวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนการศึกษาวิจัยจากรัฐ

6. ส่งเสริมและสนับสนุนความรู้รักสามัคคีและการเรียนรู้ ปลูกจิตสำนึก และเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติ ตลอดจนค่านิยมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา องค์กรบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการ จัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

การจัดการศึกษา

มาตรา 17 ภายใต้งบบังคับมาตรา 16 ให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ใน การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

การจัดการศึกษา

3. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

มาตรา 41 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาในระดับระดับหนึ่งหรือทุ กระดับตามความพร้อม ความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่น

มาตรา 42 ให้กระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินความพร้อมในการจัด การศึกษาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีหน้าที่ในการประสานและส่งเสริม องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษา สอดคล้องกับนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา รวมทั้งการเสนอแนะการจัดสรรงบประมาณอุดหนุน การจัดการศึกษาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดการศึกษาตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

การจัดการศึกษามี 3 รูปแบบ

การศึกษาในระบบ (Formal education) เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน การศึกษาในระบบมี 2 ระดับ

1. การศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย การศึกษาซึ่งจัดไม่น้อยกว่า 12 ปี ก่อนระดับอุดมศึกษา มี 3 ระดับ ได้แก่

1.1 การศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา (3-6 ปี)

1.2 การศึกษาระดับประถมศึกษา

1.3 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มี 2 ระดับ

1.3.1 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (3 ปี)

1.3.2 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (3 ปี) มี 2 ประเภท

1.3.2.1 ประเภทสามัญศึกษา

1.3.2.2 ประเภทอาชีวศึกษา

2. การศึกษาระดับอุดมศึกษาการศึกษาระดับอุดมศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ระดับ

2.1 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา

2.2 การศึกษาระดับปริญญา

การศึกษานอกระบบ (Non-formal education) เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม การจัดการศึกษานอกระบบของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพให้แก่ราษฎร การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ อินเทอร์เน็ต และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น

การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อม และโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือ แหล่งความรู้อื่น ๆ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้านห้องสมุดชุมชน จัดการสอนให้กับเด็กเร่ร่อนตาม

ชุมชนเมืองใหญ่ การอนุรักษ์และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ท้องถิ่น ศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ เป็นต้น

การจัดการศึกษาท้องถิ่นมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการพึ่งพิงตนเองได้ทางเศรษฐกิจ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของตนเอง และการมีเอกลักษณ์และความยั่งยืนของท้องถิ่น ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า เป้าหมายของการจัดการศึกษาท้องถิ่น คือ

1. ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ภูมิปัญญา ในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตบนพื้นฐานของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นนั้น

2. ถ่ายทอดความเชื่อและค่านิยมของท้องถิ่น และทำให้สมาชิกมีลักษณะคล้ายคลึงกันจนเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นนั้น ๆ และทำให้คุณลักษณะเอกลักษณ์ของท้องถิ่นได้สืบสานต่อเนื่อง ยั่งยืน

3. เป็นการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของสมาชิกในท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาของตนเองและท้องถิ่น โดยใช้ภูมิปัญญาของตนเองได้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2549, หน้า 46-59)

การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549) ให้ความหมายของศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ไว้ดังนี้

ศาสนา คือแบบแผนความเชื่อที่ตอบสนองความศรัทธาของ สังคม

ศิลปะพื้นบ้าน หรือศิลปะท้องถิ่น หมายถึงฝีมือของช่างประจำถิ่น ที่แสดงออกถึงภูมิปัญญาและเอกลักษณ์ของท้องถิ่นนั้น

วัฒนธรรม คือ แบบแผนการดำเนินชีวิตที่ถือปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนสืบทอดกันมาทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม

จารีตประเพณี” คือข้อปฏิบัติและข้อห้ามในการควบคุม พฤติกรรมทั้งแง่บวกและแง่ลบ ให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม

หน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการส่งเสริมวัฒนธรรม

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของเทศบาล ตามมาตรา 16 “ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ 6 การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ 9 การจัดการศึกษา 10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 11 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น” และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50 “ภายใต้ข้อบังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น”

แนวทางการส่งเสริมศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

1. การเข้าใจในเรื่องความหลากหลายทางศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณี กล่าวคือ สังคมวัฒนธรรมไทยเป็นสังคมแห่งความหลากหลาย ที่มีกลุ่มคนที่มีศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีที่หลากหลายรวมกัน การอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์
2. การกระตุ้นให้ท้องถิ่นเห็นถึงความสำคัญและภาคภูมิใจในศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีของตน อันจะนำมาสู่การมีจิตสำนึกและการรวมตัวของคนในท้องถิ่น เพื่อทำงานด้านการอนุรักษ์และพัฒนาศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีในท้องถิ่น
3. การมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น ในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ส่งเสริมศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ทั้งในส่วนของ การเสนอความคิดเห็น และการลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดสำนึกร่วมของคนท้องถิ่น ในการดูแลรักษาศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และจารีตประเพณีของตน
4. การดำเนินกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณีท้องถิ่น อันจะเป็น การเผยแพร่สืบสาน อนุรักษ์และพัฒนาวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ยังคงดำรงอยู่อย่างยั่งยืนท่ามกลาง กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและก่อประโยชน์ให้กับท้องถิ่น

แนวคิดและทฤษฎีทางด้านการพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) กล่าวว่าไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า ควร เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ เต็มความต้องการ เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจ หรือ ถูกใจตามที่ต้องการ

บุษกร องค์กร (2556, หน้า 31) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความสุขพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของ

ผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เลข ๑ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

เบญจมาศ สีด้วง (2556, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน ความรู้สึกทางบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้รับการตอบสนองความต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายหรือไม่ โดยสามารถวัดได้จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจว่าไปในทิศทางบวกหรือทิศทางลบ

ปภาณวิน ศิริรวง (2555, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือ เลข ๑ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

พันธุ์บุปผา ไชยโชติ (2553, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

มาตุสร บุญราวีกุล (2555, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลี (Shelly, 1975 อ้างถึงใน ปภานวิน ศิริรวง, 2555, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุখেีจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

แชปปลิน (Chaplin, 1968 อ้างถึงใน มณี จิตรมาศฐาน, 2551, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่รับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน พันธุ์บุปผา ไชยโชติ, 2553, หน้า 8) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable เพราะสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติในด้านบวกหมายถึง ความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วอลเลสเทน (Wallestein, 1971 อ้างถึงใน มณี จิตรมาศฐาน, 2551, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน บุญกร องค์การ, 2556, หน้า 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

มอร์ส (Morse, 1955 อ้างถึงใน เบญจมาศ สีด้วง, 2556, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มี

ความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ

โทมัส และเอิร์ล (Thomas & Earl, 1995 อ้างถึงใน เบญจมาศ สีด้วง, 2556, หน้า 9-10) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่คิดเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

อินชอว์ และแอ็ทวูด (Hinshaw & Atwood, 1987 อ้างถึงใน บุญกร องค์กร, 2556, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchical theory of motivation) (Maslow, 1970)

โดยมีแนวความคิดว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ และมีอยู่ตลอดเวลา และการที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์นั้นก็เป็นที่เกิดได้ยาก มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็ยังคงจะเรียกร้องความพึงพอใจในสิ่งอื่น ๆ ต่อไปเรื่อย ๆ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ที่เป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการนั้นและจะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีก

ต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากขั้นสูงไปหาขั้นต่ำตามลำดับความต้องการ

มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์จากต่ำไปหาสูงเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่สังเกตเห็นได้ชัดที่สุด เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)

ความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น เช่น ความปลอดภัยในทรัพย์สิน ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุหรืออันตรายต่าง ๆ สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging needs)

เป็นความต้องการที่จะได้เข้าร่วมกับผู้อื่น การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น การมีเพื่อน การได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน การได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม มาสโลว์มีความคิดเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการปรับตัวไม่ได้ และเกิดความรู้สึกอึดอัดใจตามมา เป็นต้น

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ การได้รับการยกย่องทางสังคม (Self-esteem needs)

มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก เป็นความต้องการนับถือตนเองคือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ส่วนลักษณะที่สอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นคือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับการยกย่อง การได้รับการยอมรับ การได้รับการสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่นิยม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-actualization needs)

ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้ เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคาดหวังของตนเอง

ในระยะหลังมาสโลว์ได้เพิ่มระดับความต้องการอีก 2 ชั้น คือ ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจ (Need to know and understand) ได้แก่ ความต้องการที่จะแสวงหาความรู้ที่มีคุณค่าอย่างกว้างขวางชัดเจน ต้องการรู้และเข้าใจโลกอย่างแจ่มชัด และความต้องการด้านสุนทรียะ (Aesthetic needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะรู้ เข้าถึง และรู้สึกซาบซึ้งในสิ่งที่ศิลปะจรร โลงใจ ความต้องการทั้ง 7 ชั้นนี้ ความต้องการ 4 ชั้นแรกมีความจำเป็นต้องได้รับการตอบสนอง ไม่เช่นนั้นแล้วจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด เป็นทุกข์ ส่วนความต้องการ 3 ชั้นหลัง อาจจะไม่เกิดขึ้นกับทุกคนและเมื่อเกิดแล้วแม้ไม่ได้รับการตอบสนองก็ไม่ได้ทำให้เดือดร้อนหรือเป็นทุกข์ แต่ถ้าได้รับการตอบสนองจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจสูงขึ้นมาก (ภูมิพงศ์ ไพศาลศิริเลิศ, 2557, หน้า 20-21)

ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮริทซ์เบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) (Herzberg, 1957)

เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยเฮริทซ์เบิร์กและคณะได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมืองพิตสเบอร์ (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศ

สหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามจากคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบ จากผลการวิเคราะห์คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ เฮริทซ์เบิร์กและคณะได้ข้อสรุปออกมาว่า มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบงานหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล (ปกานวิน ศิริรวง, 2555, หน้า 11) ปัจจัยจัดงกล่าวได้แก่ ปัจจัยใจจูงใจ (Motivator factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor)

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยภายใน (Motivator factor or intrinsic factors) ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ เมื่อผลงานสำเร็จจึงทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นการชมเชย การแสดงความยินดี หรือการแสดงออกแบอื่นที่แสดงออกถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งจนบรรลุผลสำเร็จ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความท้าทาย เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเป็นงานที่มีลักษณะต้องทำเพียงผู้เดียวตั้งแต่ต้นจนจบงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีการตรวจสอบหรือการควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับโอกาสในความก้าวหน้า การได้เลื่อนขั้นตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การได้มีโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติม การได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยภายนอก (Hygiene factor) เป็นปัจจัยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานตลอดเวลา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลากรในองค์กร บุคคลากรในองค์กรก็อาจจะเกิดความไม่ชอบงานนั้นหรือไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนประกอบไปด้วย

1. นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้บุคคลากรในองค์กรทำงานได้ถูกต้อง

2. การบังคับบัญชา (Supervision technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

3. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพในที่ทำงาน และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) หมายถึง การติดต่อ ระหว่างบุคคลในองค์กรและผู้ร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันก็สามารถช่วยสร้างบรรยากาศใน การทำงานให้ดีขึ้นมาได้

5. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนใน องค์กรเป็นที่น่าพอใจของบุคคลในองค์กร

6. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง ของงาน ความมั่นคงขององค์กร และความยั่งยืนของอาชีพ

7. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและ ศักดิ์ศรี

การจัดระดับความพึงพอใจในงานบุคคลจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ไป พร้อม ๆ กัน ปัจจัยทั้งสองปัจจัยนี้ถ้าต่ำกว่าระดับปกติที่เกินกว่าผู้ปฏิบัติงานจะยอมรับได้ก็อาจทำ ให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ แต่ถ้าได้รับการตอบสนองที่สูงขึ้นความไม่พึงพอใจก็จะลดลง (ภูมิพงศ์ ไพศาลศิริเลิศ, 2557, หน้า 23)

เบญจมาศ สีดวง (2556, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นการปฏิบัติ รับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิง ความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

1. ประวัติความเป็นมา

ตำบลหนองบอนแบ่งแยกออกจากตำบลท่าแขก เมื่อ ปี พ.ศ. 2528 โดยใช้ชื่อตำบล หนองบอน และได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 อยู่ห่างจากอำเภอเมืองสระแก้วประมาณ 6 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 87.819 ตารางกิโลเมตร หรือ 54,886.87 ไร่

2. สภาพทั่วไป

2.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ตั้งอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองสระแก้ว มีลักษณะเป็นที่ราบ ส่วนใหญ่เป็นเขตป่าสงวนเสื่อมโทรม มีคลองพระปรังไหลผ่านเหมาะสำหรับที่จะทำการเกษตร โดยอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลท่าแยก อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลโนนหมากเค็ง อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลโคกปีบ้อง อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

2.2 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมีเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลจำนวนหมู่บ้านและประชากรภายในตำบลหนองบอน

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนพื้นที่	
		ตารางกิโลเมตร	ไร่
1	บ้านน้ำสถานี	0.390	243.75
2	บ้านสวน	3.500	2187.50
3	บ้านโคกมะตูม	5.926	3703.75
4	บ้านท่าแยก	12.536	9069.37
5	บ้านแก่งไช	14.511	9069.37
6	บ้านคลองนุหรีเหนือ	9.534	5958.75
7	บ้านคลองนุหรีใต้	14.066	8719.25
8	บ้านหนองบอน	3.400	2125.00
9	บ้านเนินแสนสุข	9.773	3608.112
10	บ้านท่ามะตูม	10.002	6251.25
11	บ้านคลองหินเทิน	7.930	4643.75
12	บ้านหัวกุญแจใต้	0.351	469.37

2.3 ประชากร

ประชากรในตำบลหนองบอนมีจำนวนทั้งสิ้น 7,438 คน หมู่บ้านที่มีประชากรมากที่สุด ได้แก่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าแยก มีจำนวน 936 คน และหมู่บ้านที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุด ได้แก่ หมู่ที่

3 มีจำนวน 309 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ยทั้งตำบล 83.65คน/ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,435 ครัวเรือน

ตารางที่ 3 ข้อมูลจำนวนประชากรตำบลหนองบอน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน
1	บ้านหน้าสถานี	317	311	628	260
2	บ้านสวน	193	205	398	138
3	บ้านโคกมะตูม	165	144	309	102
4	บ้านท่าแขก	465	471	936	325
5	บ้านแก่งไทร	294	321	615	209
6	บ้านคลองบุนรีเหนือ	427	386	813	239
7	บ้านคลองบุนรีใต้	299	326	625	183
8	บ้านหนองบอน	445	440	885	289
9	บ้านเนินแสนสุข	389	369	758	254
10	บ้านท่ามะตูม	263	289	552	166
11	บ้านคลองหินเทิน	194	192	386	105
12	บ้านหัวกุดญแจใต้	267	266	533	165
รวม		3,718	3,720	7,438	2,435

2.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ ราษฎรส่วนใหญ่ของตำบลหนองบอนประกอบอาชีพการเกษตร เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง ค้าขาย รับราชการและมีการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ

หน่วยธุรกิจ ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมีปั้มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 7 แห่ง มีโรงงานขนาดเล็ก จำนวน 1 แห่ง มีโรงสี จำนวน 6 แห่ง และมีร้านค้า จำนวน 60 แห่ง

2.5 สภาพทางสังคม

การศึกษา ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1 แห่ง ศูนย์การเรียนชุมชน จำนวน 1 แห่ง และมีสนามกีฬา จำนวน 6 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองบอนมีวัดจำนวน 8 แห่งและมีสำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง

การสาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 2 แห่ง

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 1 แห่งมีสมาชิก จำนวน 141 คน

2.6 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ซึ่งมีบางแห่งมีสภาพเป็นดินทราย ในบางพื้นที่มีสระน้ำสาธารณะขนาดใหญ่และฝายกักเก็บน้ำ ซึ่งสามารถใช้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวได้

2.7 มวลชนจัดตั้ง

ในเขตตำบลหนองบอนมีมวลชนจัดตั้ง ประกอบด้วย ลูกเสือชาวบ้านจำนวน 327 คน ไทยอาสาป้องกันชาติ จำนวน 60 คนและกองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ จำนวน 100 คน

3. การบริการขั้นพื้นฐาน

3.1 การคมนาคม

ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมีเส้นทางคมนาคม ถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนดินลูกรัง

3.2 การโทรคมนาคม

ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมีตู้โทรศัพท์สาธารณะ ทั้งหมดจำนวน 15 แห่ง

3.3 การไฟฟ้า

ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมีระบบไฟฟ้าใช้ครอบคลุม ทุกหมู่บ้าน

3.4 การประปา

ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมีระบบประปาใช้ครอบคลุม ทุกหมู่บ้าน

3.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ประกอบด้วยฝายจำนวน 16 แห่ง บ่อน้ำตื้นจำนวน 25 แห่ง บ่อโยกจำนวน 36 แห่ง สระน้ำจำนวน 14 แห่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พันธุ์บุปผา ไชยโชติ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี โดยใช้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้รับการบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้องในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประชาชนที่ได้รับการบริการด้านสาธารณสุขในงานป้องกันและควบคุมโรค ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานรักษาความสะอาดและงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม ซึ่งให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการบริการด้านสาธารณสุขจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนุรัตน์ อนันตนาธร และธีระพงษ์ ฐิริปาณิก (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวมตามมิติด้านภารกิจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 3 งานบริการสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.47$) ประเด็นด้านที่ 6 งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.41$) ประเด็นด้านที่ 4 งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและงานป้องกันสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.34$) ประเด็นด้านที่ 1 งานส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน ($\bar{X} = 3.25$) ประเด็นด้านที่ 2 งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 3.23$) และประเด็นด้านที่ 5 งานสวนสาธารณะ ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวมตามด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.48$) และประเด็น ด้านที่ 2 ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$) ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลางมี 1 ประเด็น คือ ประเด็นด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.38$)

ศรุดา สมพอง (2552) ประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2542 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบล โนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นและ 3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการ ปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนธาตุ อำเภอหนองสอง ห้อง จังหวัดขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้น เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการ สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด เพื่อสอบถามประชาชน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ที่เป็นตัวแทน ประชากรที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนธาตุ และผู้วิจัยได้ตรวจสอบความ ถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา จำนวน 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการศึกษา พบว่า 1. ข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 370 คน เป็นชาย ร้อยละ 40.8 เป็นหญิงร้อยละ 59.2 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 60 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.5 มี การศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.9 มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.6 มีอาชีพเกษตรกรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์มากที่สุด คิดร้อยละ 56.5 และส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมาตั้งแต่เกิดมาก ที่สุด คิดร้อยละ 79.5 2. ผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา ในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา ตามมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 11 ด้าน คือ ด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า ด้านงานสาธารณสุขมูลฐาน ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น ขยะมูลฝอย น้ำเสีย อากาศ ฝุ่นละออง ดิน ด้านการสงเคราะห์ ผู้สูงอายุ ด้านการส่งเสริมการกีฬา ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณี ท้องถิ่น ด้านการพัฒนาเด็กเล็กและเยาวชน ด้านหอกระจายข่าว ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้าน ระบบน้ำสะอาด ผลการศึกษา พบว่า ผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.64 (ร้อยละ 72.79) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ รองลงมาเป็นผลงานด้านการส่งเสริมการกีฬา และ น้อยที่สุดคือ ผลงานด้านระบบน้ำสะอาด 3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในส่วนนี้เป็น ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อบต. ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 75.98) ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ 3.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความรวดเร็ว ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความรวดเร็วในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย

3.67 (ร้อยละ 73.4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาพึงพอใจในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและตรงต่อเวลาเป็นอันดับที่ 2 และที่ 3 มีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับระยะเวลาของการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่นานเกินไป และมีความพึงพอใจการให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาราชการเป็นอันดับสุดท้าย 3.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 76) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง (ไม่มีการลัดคิว) เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติเป็นอันดับที่ 2 และที่ 3 มีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในการให้บริการและมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีความยุติธรรม ไม่มีการเข้าข้างใดข้างหนึ่งเป็นอันดับสุดท้าย 3.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 (ร้อยละ 77.8) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาด และเหมาะสมกับการให้บริการ เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาพึงพอใจในการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ เป็นอันดับที่ 2 และที่ 3 มีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำทุกขั้นตอนกับประชาชน ในการมาใช้บริการ และมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดีงาม ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นอันดับสุดท้าย 3.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านอาคารและสถานที่ให้บริการความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านอาคารและสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 (ร้อยละ 76.8) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบาย และสวยงาม เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาพึงพอใจในการมีที่จอดรถที่ปลอดภัย เพียงพอ และสะดวกสบาย เป็นอันดับที่ 2 ที่ 3 มีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับการมีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มารับบริการ และที่ 4 การจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอและมีสะดวกสบาย และมีความพึงพอใจในมีสื่อ สันทนาการต่าง ๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์ เป็นอันดับสุดท้าย 4. ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะของ อบต. ในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาผลงานของ อบต. ใน 4 ด้าน คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการดำเนินการตามภารกิจถ่ายโอนที่ได้รับ ด้านการดำเนินการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงาน

เฉพาะของ อบต. ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 (ร้อยละ 70.84) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการดำเนินการตามภารกิจ ถ่ายโอนที่ได้รับ รองลงมาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านการดำเนินการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ตามลำดับ 4.1 ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 (ร้อยละ 72.6) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตั้งจุดตรวจ บริการประชาชน เป็นอันดับที่หนึ่ง และการจัดให้มีตลาดหรือร้านค้าชุมชน เป็นอันดับที่ 2 4.2 ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในด้านการดำเนินการตามภารกิจ ถ่ายโอนที่ได้รับ ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในด้านการดำเนินการตามภารกิจ ถ่ายโอนที่ได้รับ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 (ร้อยละ 75) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนา อาชีพ เช่น กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มอาชีพสตรีเป็นอันดับที่หนึ่ง และการส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาในท้องถิ่นเป็นอันดับที่ 2 4.3 ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในด้านการดำเนินการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในด้านการดำเนินการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.30 (ร้อยละ 66) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (อปพร.) ดูแลความสงบเรียบร้อยในชุมชน เป็นอันดับที่หนึ่ง และการตรวจสอบสถานที่เก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นอันดับที่ 2 และการอนุญาตให้จัดตั้งสถานบริการ เช่น ร้านอาหาร ร้านคาราโอเกะ เป็นลำดับสุดท้าย 4.4 ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในด้านการดำเนินการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.44 (ร้อยละ 68.8) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การส่งเสริมการลงทุนในท้องถิ่นเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ การอนุญาตให้จัดตั้งสถานประกอบการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชนเป็นอันดับที่ 2 การวางแผนปรับปรุง ดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยวและการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 3 และการให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต เป็นลำดับสุดท้าย 5. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม 5.1 จำแนกตามเพศ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ด้วยสถิติ t-Test พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมาไม่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน 5.2 จำแนกตามอายุ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและ

ความพึงพอใจของประชาชน ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นในผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมาไม่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน 5.3 จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นในผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมาไม่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน 5.4 จำแนกตามรายได้ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นในผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมาไม่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน 5.5 จำแนกตามอาชีพ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นในผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมาไม่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน 5.6 จำแนกตามระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนต่างกันมีระดับความคิดเห็นในผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมาไม่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน

กรวรรณ สังขกรและคณะ (2555) ศึกษาคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปีงบประมาณ 2555 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เสนอแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาท้องถิ่น และเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.23) ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในโครงการตามแผนฯ พบว่า การดำเนินงาน โครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ผลกระทบของโครงการ (Impacts) และเกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities)ค่อนข้างสูง มีการให้ความสำคัญต่อผลที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมาย และให้ความสำคัญระมัดระวังต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจาก

โครงการมากที่สุด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.11) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.05 และ 86.03 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 83.91 และ 83.67 ตามลำดับ) ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยองค์การบริการส่วนจังหวัดลำพูนควรดำเนินโครงการให้ครอบคลุมในทุกแนวทางของทุกยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อใช้สนับสนุนการจัดทาแผนงาน โครงการพัฒนาและแผนงบประมาณ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลความรู้ โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การปรับปรุงเว็บไซต์ การสร้างเครือข่ายทางสังคม (Social networks) พัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานและการประเมินผล เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงแผนงานและโครงการ ควรมีแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้เตรียมพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว การพัฒนาด้านทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาด้านการสาธารณสุข เพิ่มการบูรณาการทำงานร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชน รวมทั้งเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ในการปฏิบัติงานในระดับชุมชนท้องถิ่น

มาตุสร บุญราวีกุล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยคือ ประชาชนอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไปในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของประชาชนและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ 7 ด้านของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนส่วนใหญ่มีจิตสำนึกและความตระหนักในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาระบบการคมนาคมและสาธารณูปโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน และยังพบว่า การศึกษาและอาชีพของประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยใช้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง ทั้ง 4 หมู่บ้าน จำนวน 345 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 5 และ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ธีระพงษ์ ภูริปานิก (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมจำแนกตามภารกิจของเทศบาลในงานต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.53$) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้งหมด 4 ด้าน และภารกิจทั้งหมด 17 ภารกิจ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 94.40 โดยจำแนกรายด้าน ได้ดังนี้ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 2. ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 93.70 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจ 1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. อาชีพ 6. รายได้ต่อเดือน 7. ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ อบต. 8. ระยะทางจากบ้านถึง อบต. 9. ความถี่ในการใช้บริการจาก อบต.

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนพร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกตัวอย่าง จำนวน 105 ครั้วเรือน จาก 17 หมู่บ้าน ใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ หน่วยในการวิเคราะห์ คือ ครั้วเรือน โดยใช้สถิติพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า บริการสาธารณะที่ อบต.นาพุจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจใน

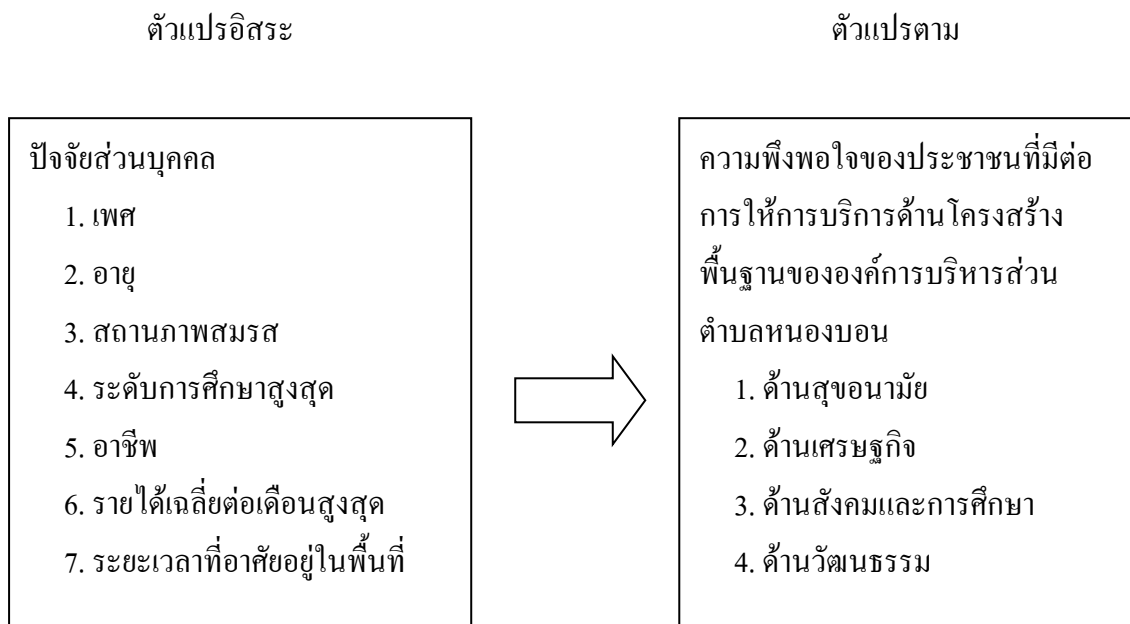
ระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองประจำปีงบประมาณ 2553 ใช้วิธีการเก็บข้อมูล แบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายและใช้เครื่องมือทางสถิติหาค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสถานภาพของประชาชนในตำบลบางบัวทอง โดยวิธีการทดสอบสมมติฐาน t-Test และ ANOVA ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % โดยทำการสอบถามผู้รับบริการที่อาศัยในตำบลบางบัวทองหมู่ที่ 1-14 ยกเว้นหมู่ 2 จำนวน 404 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ บริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อ วัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน ตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ ผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ภาคประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางบัวทองที่มีต่อบริการภาพรวมทุกด้าน ระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ระดับปานกลาง ผลการทดสอบความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับคุณลักษณะของผู้ตอบเป็นดังนี้ 1. สถานภาพทางเพศ ผลการทดสอบพบว่า สถานภาพทางเพศมีความพึงพอใจต่างกัน ในบริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดเก็บขยะ มูลฝอยซึ่งเพศชายมีความพึงพอใจในบริการ ด้านนี้มากกว่าเพศหญิง และด้านการส่งเสริม ศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น โดยเพศชายมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง 2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ กับอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า ผู้มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ ต่างกันในบริการ 2 ด้าน คือ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ โดยพนักงานเอกชนพึงพอใจมากกว่า กลุ่มอื่นและรับราชการพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่พนักงานลูกจ้างเอกชนมีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มอื่นและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ กับรายได้ของผู้รับบริการ พบว่า ผู้มีรายได้ระดับต่าง ๆ กันมีความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยผู้มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้มีรายได้ระดับอื่นและผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ด้านการดูแลผู้สูงอายุผู้มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นและผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ด้านการมีส่วนร่วม ภาคประชาชนผู้มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นและผู้มีรายได้ ระหว่าง 15,001-25,000 บาทมีความพึงพอใจ น้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ กับอายุของผู้รับบริการพบว่า ผู้มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยผู้มีอายุ มากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านนี้ มากกว่าผู้มี อายุ ระดับอื่น 5. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ กับสถานภาพทางการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีความรู้มีความพึงพอใจ ต่างกันในบริการ 2 ด้านคือ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้รับบริการที่มีความรู้ ระดับอุดมศึกษาจะพึงพอใจน้อยกว่า ผู้มีความรู้ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา และการมีส่วนร่วม ภาคประชาชนซึ่งผู้รับบริการที่มีความรู้ระดับอุดมศึกษาจะพึงพอใจน้อยกว่าผู้มีความรู้ ต่ำกว่า ระดับอุดมศึกษา 6. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ กับสถานภาพ ทางครอบครัวพบว่า ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นคน โสด สมรสหรืออื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง กันใน บริการทุก ๆ ด้าน 7. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ กับ ประเภทชุมชน พบว่า ชุมชนเมืองมีความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชนน้อยกว่าชุมชน เกษตร

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสุขอนามัย 2. ด้านเศรษฐกิจ 3. ด้านสังคมและการศึกษา 4. ด้านวัฒนธรรม

และจากกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ได้จำแนกตัวแปรเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสุขอนามัย 2. ด้านเศรษฐกิจ 3. ด้านสังคมและการศึกษา 4. ด้านวัฒนธรรม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 7,417 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) เพื่อหาจำนวนขนาดตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด ในระดับความเชื่อมั่น 95 % และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% แสดงวิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{[1+Ne^2]}$$

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระดับ .05

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{7,438}{[1+7,438 (0.05)^2]} \\ n &= 380 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 380 คน

จากการคำนวณ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 380 คน เมื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน ซึ่งมีจำนวนทั้งหมดไม่น้อยกว่า 380 คน ใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านหน้าสถานี	628	32
2	บ้านสวน	398	20
3	บ้านโคกมะตูม	309	15
4	บ้านท่าแยก	936	47
5	บ้านแก่งไทร	615	33
6	บ้านคลองบุหรีเหนือ	813	42
7	บ้านคลองบุหรีใต้	625	32
8	บ้านหนองบอน	885	45
9	บ้านเนินแสนสุข	758	39
10	บ้านท่ามะตูม	552	28
11	บ้านคลองหินเทิน	386	20
12	บ้านหัวกุญแจใต้	533	27
รวม		7,438	380

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นและแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยสูงสุด และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ รวมทั้งหมด 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 24 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดความหมายของคะแนนดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชากรที่ศึกษาที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว 4

ด้าน คือ 1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย 2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ 3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา 4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

การสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามตามระเบียบการวิจัยโดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่จะศึกษา
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามกลับมาปรับปรุงและแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ
3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ 1. รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร 2. ดร. โชติสา ขาวสนิท 3. พันตำรวจเอกหญิง ดร.ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารังกูร เพื่อประเมินหาค่าความสอดคล้องภายในเครื่องมือในการวิจัย (Content validity) โดยประเมินข้อคำถามว่าสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัดเพียงใด
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มซึ่งไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 คน (กับประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแขกซึ่งมีพื้นที่ติดต่อกันกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน) และหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .953

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองจังหวัดสระแก้ว
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำนวน 380 ชุด
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมานำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป แบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ตำบลหนองบอน โดยใช้การ ทดสอบด้วยค่าสถิติ t-Test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม และใช้ค่าสถิติ One – Way ANOVA หรือ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไป หากมี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (Leas Significant Difference: LSD)

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและการทดสอบสมมติฐานแบ่งเป็น

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน และการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

SS แทน ผลบวกกำลังสอง (Sum of squares)

MS แทน ผลรวมกำลังสองค่าเฉลี่ย (Mean square)

Df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)

T แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน t – Distribution

F แทน สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาใน F – Distribution

* แทน ระดับทางสถิติที่ระดับ .05

Sig แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่อาศัย

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	176	46.32
	หญิง	204	53.68
	รวม	380	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	22	5.79
	18 – 30 ปี	71	18.68
	31 – 40 ปี	61	16.05
	41 – 50 ปี	148	38.95
	51 – 60 ปี	71	18.68
	61 ปี ขึ้นไป	7	1.84
	รวม	380	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	76	20.00
	สมรส	263	69.21
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	41	10.79
	รวม	380	100.00
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	0.53
	ประถมศึกษา	301	79.21
	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	54	14.21
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	7	1.84
	ปริญญาตรี	13	3.42
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.79
	รวม	380	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	6	1.58
	นักเรียน นักศึกษา	56	14.74
	ค้าขายธุรกิจส่วนตัว	104	27.37
	ข้าราชการ/พณง.รัฐ รัฐวิสาหกิจ	9	2.37
	พณง.บริษัท	20	5.26
	รับจ้าง	39	10.26
	เกษตรกร	146	38.42
	อื่น ๆ	0	0.00
	รวม	380	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงสุด	ไม่มีรายได้	2	0.53
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	277	72.89
	10,001 - 15,000 บาท	58	15.26
	15,001 - 20,000 บาท	21	5.53
	20,001 – 25,000 บาท	12	3.16
	มากกว่า 25,000 บาท	10	2.63
	รวม	380	100.00
ระยะเวลาที่อาศัย อยู่ในพื้นที่	1 ปี – 3 ปี	12	3.16
	มากกว่า 3 ปี – 5 ปี	19	5.00
	มากกว่า 5 ปี	349	91.84
	รวม	380	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะดังนี้ คือ เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.68 และเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 46.32

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 148 คนคิดเป็นร้อยละ 38.95 รองลงมา มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.05 อายุต่ำ

กว่า 18 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.84 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 69.21 และรองลงมา คือ โสด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.79 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 79.21 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.21 ปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.42 ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.84 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.79 และไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.42 รองลงมา ได้แก่ อาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.37 นักเรียนนักศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 อาชีพรับจ้าง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 อาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.37 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.58 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 72.89 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.26 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.53 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ตำบลหนองบอน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลมากกว่า 5 ปี จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 91.84 รองลงมาอาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 3 ปี – 5 ปี จำนวน 19 คน และอาศัยอยู่ในพื้นที่ 1 ปี – 3 ปี จำนวน 12 คน ร้อยละ 3.16 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองบอน ในภาพรวม

การให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1 ด้านสุขอนามัย	3.24	0.80	ปานกลาง	อันดับ 1
2 ด้านเศรษฐกิจ	2.98	0.73	ปานกลาง	อันดับ 2
3 ด้านสังคมและการศึกษา	2.91	0.85	ปานกลาง	อันดับ 3
4 ด้านวัฒนธรรม	2.81	0.86	ปานกลาง	อันดับ 4
รวม	2.99	0.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) โดยด้านสุขอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) อยู่ในอันดับที่ 1 ด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) อยู่ในอันดับที่ 2 ด้านสังคมและการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) อยู่ในอันดับที่ 3 และด้านวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) อยู่ในอันดับที่ 4

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน ด้านสุขอนามัย อันดับ

ข้อ	ด้านสุขอนามัย	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1	การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง	3.42	1.00	ปานกลาง	2
2	มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำบริการ	3.36	1.04	ปานกลาง	3
3	มีผู้รับความคิดเห็น / ประเมินการให้บริการ	3.47	1.05	ปานกลาง	1
4	ประชาชนในพื้นที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ สุขอนามัย	3.19	0.98	ปานกลาง	5
5	มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ ประชาชน	3.23	0.97	ปานกลาง	4
6	ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพที่ดี	3.02	0.91	ปานกลาง	6
7	มีการป้องกันมิให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อใน พื้นที่ของชุมชน	3.02	0.90	ปานกลาง	6
รวม		3.24	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้วด้านสุขอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น / ประเมินการให้บริการ ($\bar{X} = 3.47$) อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 2 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำบริการ ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 3 มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.23$) อยู่ในอันดับที่ 4 ประชาชนในพื้นที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขอนามัย ($\bar{X} = 3.19$) อยู่ในอันดับที่ 5 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากันคือมีการป้องกันมิให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อในพื้นที่ของชุมชนและประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพที่ดี ($\bar{X} = 3.02$) อยู่ในอันดับที่ 6 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน ด้านเศรษฐกิจ

ข้อ	ด้านสุขอนามัย	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
8	ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพให้ประชาชน	3.03	0.95	ปานกลาง	2
9	ส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน	2.96	0.97	ปานกลาง	5
10	ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพของประชาชน	3.12	0.80	ปานกลาง	1
11	ให้ประชาชนในพื้นที่มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีขั้นต่ำตาม เกณฑ์พื้นฐาน 30,000 บาทต่อปีต่อคน	2.97	0.86	ปานกลาง	4
12	เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง	3.02	0.95	ปานกลาง	3
13	ส่งเสริมสนับสนุนกองทุนเศรษฐกิจฐานรากในชุมชน	2.89	0.97	ปานกลาง	6
14	ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนและธุรกิจขนาดย่อม	2.89	0.91	ปานกลาง	6
รวม		2.98	0.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้วด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพของประชาชน ($\bar{X} = 3.12$) อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา ได้แก่ ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพให้ประชาชน ($\bar{X} = 3.03$) อยู่ในอันดับที่ 2 เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{X} = 3.02$) อยู่ในอันดับที่ 3 ให้ประชาชนในพื้นที่มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีขั้นต่ำตามเกณฑ์พื้นฐาน 30,000 บาทต่อปีต่อคน ($\bar{X} = 2.97$) อยู่ในอันดับที่ 4 ส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน ($\bar{X} = 2.96$) อยู่ในอันดับที่ 5 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากันคือส่งเสริมสนับสนุนกองทุนเศรษฐกิจฐานรากในชุมชน และส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนและธุรกิจขนาดย่อม ($\bar{X} = 2.89$) อยู่ในอันดับที่ 6 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน ด้านสังคมและการศึกษา

ข้อ	ด้านสุขอนามัย	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
15	รณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโทษภัยของยาเสพติด	2.75	1.08	ปานกลาง	6
16	จัดกิจกรรมเพื่อต่อต้านการแพร่ระบาดของยาเสพติด	2.91	1.00	ปานกลาง	3
17	ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดแข่งขันกีฬา	2.87	1.00	ปานกลาง	5
18	ก่อสร้าง ปรับปรุงสนามกีฬาและจัดหาอุปกรณ์กีฬา	3.05	1.06	ปานกลาง	2
19	มีคณะกรรมการดำเนินการด้านกีฬา	3.16	1.05	ปานกลาง	1
20	มีการสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษา	2.90	1.05	ปานกลาง	4
21	ให้คำแนะนำปรึกษาในการจัดกิจกรรม	2.75	1.11	ปานกลาง	6
รวม		2.91	0.85		

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้วด้านสังคมและการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือมีคณะกรรมการดำเนินการด้านกีฬา ($\bar{X} = 3.16$) อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ ก่อสร้าง ปรับปรุงสนามกีฬาและจัดหาอุปกรณ์กีฬา ($\bar{X} = 3.05$) อยู่ในอันดับที่ 2 จัดกิจกรรมเพื่อต่อต้านการแพร่ระบาดของยาเสพติด ($\bar{X} = 2.91$) อยู่ในอันดับที่ 3 มีการสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษา ($\bar{X} = 2.90$) อยู่ในอันดับที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดแข่งขันกีฬา ($\bar{X} = 2.87$) อยู่ในอันดับที่ 5 ให้คำแนะนำปรึกษาในการจัดกิจกรรมและรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโทษภัยของยาเสพติด ($\bar{X} = 2.75$) อยู่ในอันดับที่ 6 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน ด้านวัฒนธรรม

ข้อ	ด้านสุขอนามัย	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
22.	มีการส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม	2.85	1.05	ปานกลาง	2
23.	มีการส่งเสริมและจัดกิจกรรมทางศาสนา	3.34	1.02	ปานกลาง	1
24.	ปลูกฝังให้ประชาชนอนุรักษ์ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม	2.79	1.03	ปานกลาง	3
25.	มีกิจกรรมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	2.64	0.94	ปานกลาง	6
26.	มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม	2.67	1.06	ปานกลาง	5
27.	มีองค์กรหรือกรรมการด้านวัฒนธรรมประเพณี	2.77	0.97	ปานกลาง	4
28.	มีการจัดสรรงบประมาณด้านวัฒนธรรม ประเพณี	2.63	1.12	ปานกลาง	7
โดยรวม		2.81	0.86		

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้วด้านวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการส่งเสริมและจัดกิจกรรมทางศาสนา ($\bar{X} = 3.34$) อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ มีการส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ($\bar{X} = 2.85$) อยู่ในอันดับที่ 2 ปลูกฝังให้ประชาชนอนุรักษ์ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ($\bar{X} = 2.79$) อยู่ในอันดับที่ 3 มีองค์กรหรือกรรมการด้านวัฒนธรรม ประเพณี ($\bar{X} = 2.77$) อยู่ในอันดับที่ 4 มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม ($\bar{X} = 2.67$) อยู่ในอันดับที่ 5 มีกิจกรรมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.64$) อยู่ในอันดับที่ 6 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการจัดสรรงบประมาณด้านวัฒนธรรม ประเพณี ($\bar{X} = 2.63$) อยู่ในอันดับที่ 7 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างที่มี
ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

เพศ	จำนวน (คน)	\bar{X}	SD	t-Test	Sig(2-tailed)
ชาย	176	2.97	0.75	-0.238	0.743*
หญิง	204	3.00	0.68		
รวม	380				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ความแตกต่างด้านเพศของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (มีค่า Sig(2-tailed) = 0.743) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มี
ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	7.937	5	1.587	3.024	0.011*
ภายในกลุ่ม	196.334	374	0.525		
รวม	204.271	379			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความแตกต่างด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (0.000 น้อยกว่า 0.05) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อผู้วิจัยพบว่าอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ห้ำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Post Hoc Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD.) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มี
ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	18 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 18 ปี	-			0.390*		
18 – 30 ปี		-		0.244*		
31 – 40 ปี			-	0.301*		
41 – 50 ปี				-		
51 – 60 ปี				0.296*	-	
61 ปีขึ้นไป						-

จากตารางที่ 13 ผลวิเคราะห์แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการ
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนที่ต่างกัน

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 18 ปีกับประชาชนที่มีตั้งแต่อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความ
พึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนที่ต่างกัน

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปีกับประชาชนที่มีตั้งแต่อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความ
พึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนที่ต่างกัน

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปีกับประชาชนที่มีตั้งแต่อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความ
พึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนที่ต่างกัน

คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีอายุ 51 – 60 ปีกับประชาชนที่มีตั้งแต่อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความ
พึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนที่ต่างกัน

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส
ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	9.414	2	4.707	9.107	0.000*
ภายในกลุ่ม	194.857	377	0.517		
รวม	204.271	379			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อผู้วิจัย พบว่าสถานภาพสมรสของประชาชนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนในภาพรวมที่แตกต่างกันผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ห้มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบสถานภาพสมรสรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

สถานภาพ	โสด	สมรส	อย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
โสด	-	0.374*	0.260*
สมรส		-	
อย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่			-

จากตารางที่ 15 ผลวิเคราะห์แสดงว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันคือ

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีสถานภาพโสดกับประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีสถานภาพโสดกับประชาชนที่มีสถานภาพอย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจที่ต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	7.745	5	1.549	2.948	0.013*
ภายในกลุ่ม	196.526	374	0.525		
รวม	204.271	379			

จากตารางที่ 16 พบว่า ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อผู้วิจัย พบว่าระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบระดับการศึกษารายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถม	มัธยมฯ/ ปวช.	อนุน/ ปวส.	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-					
ประถมศึกษา		-				
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.		0.319*	-			1.011*
อนุปริญญาหรือ ปวส.				-		
ปริญญาตรี					-	1.057*
สูงกว่าปริญญาตรี						-

* หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลวิเคราะห์แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันคือ

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช.กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช.กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	14.346	6	2.391	4.696	0.000*
ภายในกลุ่ม	189.924	373	0.509		
รวม	204.271	379			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ความแตกต่างด้านอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อผู้วิจัย พบว่าอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์หามาเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบอาชีพรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

อาชีพ	ไม่ ประกอบ อาชีพ	นร.นศ.	ค้าขาย ส่วนตัว	ชรก./พจนง.รัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	พจนง. บริษัท	รับจ้าง	เกษตรกร	อื่น ๆ
ไม่ประกอบฯ	-							
นร.นศ.		-	0.542*	0.851*	0.618*	0.438*	0.340*	
ค้าขายส่วนตัว			-					
ชรก./พจนง.รัฐ				-				
พจนง.บริษัท					-			
รับจ้าง						-		
เกษตรกร			0.201*	0.511*			-	
อื่น ๆ								-

จากตารางที่ 19 ผลวิเคราะห์แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันคือ

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษากับประชาชนที่มีอาชีพค้าขายกิจการส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษากับประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษากับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน

คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษากับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน

คู่ที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษากับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน

คู่ที่ 6 ประชาชนที่มีอาชีพค้าขายกิจการส่วนตัวกับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน

คู่ที่ 7 ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจกับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4.298	5	0.860	1.608	0.157
ภายในกลุ่ม	199.972	374	0.535		
รวม	204.271	379			

จากตารางที่ 20 พบว่า ความแตกต่างด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนที่แตกต่าง
กันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง
สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่
ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5.431	2	2.716	5.149	0.006*
ภายในกลุ่ม	198.840	377	0.527		
รวม	204.271	379			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ความแตกต่างด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่างที่มี
ต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว
จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้

เมื่อผู้วิจัย พบว่าระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ใน
ภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีการ
ทดสอบแบบ LSD เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่รายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อความ
พึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

เวลา	1 ปี – 3 ปี	มากกว่า 3 ปี – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี
1 ปี – 3 ปี	-	0.832*	
มากกว่า 3 ปี – 5 ปี		-	
มากกว่า 5 ปี		0.443*	

* หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลวิเคราะห์แสดงว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาในการอาศัยในตำบลหนอง
บอนมีความพึงพอใจที่ต่างกันคือ

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีระยะเวลาในการอาศัยในตำบลหนองบอน 1 ปี – 3 ปี กับประชาชนที่
มีระยะเวลาในการอาศัยในตำบลหนองบอนมากกว่า 3 ปี – 5 ปี

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีระยะเวลาในการอาศัยในตำบลหนองบอน มากกว่า 5 ปี กับ
ประชาชนที่มีระยะเวลาในการอาศัยในตำบลหนองบอนมากกว่า 3 ปี – 5 ปี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

จากการรวบรวมคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิด มีผู้เขียนข้อเสนอแนะกลับมา 32 ชุด
โดยผู้ตอบถามเสนอกลับมาและผู้วิจัย ได้สรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสุขอนามัย ประชาชนสับสนความเข้าใจการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพที่เป็น
หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่ เรื่องการ เลี้ยงลูก
ด้วยนมแม่, ศูนย์เด็กเล็กน้าอยู่, การป้องกันการแพร่เชื้อ เอช ไอ วี จากแม่สู่ลูก , การส่งเสริม
พัฒนาการเด็ก, โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ, อนามัยการเจริญพันธุ์ในวัยรุ่น, ชมรมผู้สูงอายุ, วัด
ส่งเสริมสุขภาพ, การส่งเสริมการ ออกกำลังกายภายในชุมชน , การส่งเสริมทัศนสุขภาพของ
ประชากรทุกกลุ่มวัย , องค์กรไ้พุง และหมู่บ้านไอโอดีน อสม.บางรายเข้าใจว่าเป็นหน้าที่ของ
อบต. /เทศบาลตำบล ในทุกเรื่อง บางรายเห็นว่าเป็นหน้าที่ของสาธารณสุข ดังนั้นควรส่งเสริมให้
อบต. ระดับตำบล ดำเนินการดังนี้

1. ทางราชการควรประสานความร่วมมือในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพ และ
อนามัยสิ่งแวดล้อมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล หน่วยงานสาธารณสุข ควรควร
ชี้แจงการดำเนินงานให้ท้องถิ่นได้รับทราบผ่าน ผู้บริหารโดยตรง ทั้งนี้ ผู้บริหารองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นควรเข้าร่วมประชุมเพื่อให้รับรู้รับทราบ และสามารถผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง เหมาะสม

2. จัดตั้งเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพและงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และควรมีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล ในงานส่งเสริมสุขภาพและงานอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

ด้านเศรษฐกิจ ควรมีการจัดสรรทุนเพื่อสนับสนุนให้ ชาวบ้านกลุ่มต่าง ๆ ได้ใช้ในการประกอบอาชีพสร้างรายได้ เนื่องจาก ประชาชนทุกระดับได้รับความเดือดร้อน อันเกิด จากการมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ซึ่งเป็นผลมาจากราคาสินค้าเกษตรตกต่ำองค์กรบริหารส่วนตำบลควรตั้งเป้าหมายที่จะดำเนินนโยบาย เพื่อลดความยากจน และนำไปสู่การสร้าง งาน สร้างรายได้ ลดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย นำไปสู่การพอมิพอกิน และเหลือจากนั้น จึงนำไปสู่การสร้างชีวิตใหม่ทำให้เศรษฐกิจของตำบลหนองบอนเป็นที่พอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ โดยจัดตั้งกลุ่มอาชีพ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการค้าการลงทุนการตลาด มีตลาดรองรับผลผลิตทางการเกษตร

ด้านสังคมและการศึกษาประชาชนจะมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนทางการศึกษาให้โรงเรียนในพื้นที่รับผิดชอบ เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณให้แก่ โรงเรียนขนาดเล็กมีค่อนข้างจำกัดทำให้ขาดแคลนทั้งอาคารเรียน ห้องสมุด แท้จริงของปัญหาทางการจัดการศึกษาคือการจัดการในระดับพื้นที่อย่างจริงจัง ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นปัจจุบันเกิดจากการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ไม่ชัดเจน

ด้านวัฒนธรรม งานด้านการดำเนินการบำรุงรักษาศิลปะ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น ส่วนประชาชนมักให้ความสนใจงานด้านศิลปะ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น ดังนั้นผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบลควรให้การสนับสนุนและแสดงบทบาทด้านศิลปะ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น ให้เด่นชัด โดยทุ่มกำลังคน กำลังทรัพยากร ไปในการดำเนินการบำรุงรักษาศิลปะ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่นการอ้างของผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบลอ้างว่างานบำรุงรักษาศิลปะ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่นอยู่ในความสนใจของประชาชนน้อย เนื่องจากในพื้นที่มีปัญหาที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงมากกว่า เช่น ปัญหาการคมนาคม การจัดโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งจะเป็นรากฐานของการประกอบอาชีพ ทำมาหาเลี้ยงชีพของประชาชนในพื้นที่ต่อไป แนวทางในการบำรุงรักษาศิลปะ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่นหรือแนวทางในการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นจะต้องมีการจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาที่ชัดเจน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการศึกษา และด้านวัฒนธรรม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน สมมติฐานในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลหนองบอนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการศึกษา และด้านวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ขอบเขตการวิจัยด้านประชากรคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 7,417 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 380 คน ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการศึกษา และด้านวัฒนธรรม ที่ให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่การจัดระบบการบริการสาธารณะที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบันและกฎหมายอื่นโดยกำหนดให้ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการศึกษา และด้านวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษาเฉพาะพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ขอบเขตด้านระยะเวลาเริ่มจากเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ถึงเดือนกรกฎาคม 2560 เป็นระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 6 เดือนเครื่องมือที่ใช้เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ เก็บรวบรวมโดยผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานใช้ทดสอบที่แบบอิสระและไม้อิสระ สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การหาค่าความตรงตามสูตรของ IOC และการหาค่าความเที่ยงตามสูตรอัลฟา ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มี ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.68 และเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 46.32

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 148 คนคิดเป็นร้อยละ 38.95 รองลงมา มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.05 อายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.84 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 69.21 และรองลงมา คือ โสด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.79 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 79.21 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.21 ปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.42 ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.84 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.79 และไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.42 รองลงมา ได้แก่ อาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.37 นักเรียนนักศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 อาชีพรับจ้าง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 อาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.37 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.58 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 72.89 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.26 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.53 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ตำบลหนองบอน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลมากกว่า 5 ปี จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 91.84 รองลงมาอาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 3 ปี – 5 ปี จำนวน 19 คน และอาศัยอยู่ในพื้นที่ 1 ปี – 3 ปี จำนวน 12 คน ร้อยละ 3.16 ตามลำดับ

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสุขอนามัย 2. ด้านเศรษฐกิจ 3. ด้านสังคมและการศึกษา 4. ด้านวัฒนธรรม

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) โดยด้านสุขอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) อยู่ในอันดับที่ 1 ด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) อยู่ในอันดับที่ 2 ด้านสังคมและการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) อยู่ในอันดับที่ 3 และด้านวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) อยู่ในอันดับที่ 4

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

เพศ พบว่า ความแตกต่างด้านเพศของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือยอมรับสมมติฐาน

อายุ พบว่า ความแตกต่างด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (0.000 น้อยกว่า 0.05) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนที่ต่างกัน ประกอบด้วย

ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 18 ปีกับประชาชนที่มีตั้งแต่อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปีกับประชาชนที่มีตั้งแต่อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปีกับประชาชนที่มีตั้งแต่อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ต่างกันและประชาชนที่มีอายุ 51 – 60 ปีกับประชาชนที่มีตั้งแต่อายุ 41 – 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันคือ ประชาชนที่มีสถานภาพโสดกับประชาชนที่มี

สถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันและประชาชนที่มีสถานภาพ โสดกับประชาชนที่มีสถานภาพอยู่ร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่มี ความพึงพอใจที่ต่างกัน

ระดับการศึกษาพบว่า ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช.กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช.กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพพบว่า ความแตกต่างด้านอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันคือ ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานศึกษากับประชาชนที่มีอาชีพค้าขายกิจการส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันประชาชนที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา กับประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานศึกษากับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา กับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานศึกษากับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพค้าขายกิจการส่วนตัวกับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันและประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจกับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ความแตกต่างด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่พบว่า ความแตกต่างด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และประชาชนที่มีระยะเวลาในการอาศัยในตำบลหนองบอนมีความพึงพอใจที่ต่างกันคือ ประชาชนที่มีระยะเวลาในการอาศัยในตำบลหนองบอน 1 ปี – 3 ปี กับประชาชนที่มีระยะเวลาในการอาศัยในตำบลหนองบอนมากกว่า 3 ปี – 5 ปีและประชาชนที่มีระยะเวลาในการ

อาศัยในตำบลหนองบอน มากกว่า 5 ปี กับประชาชนที่มีระยะเวลาในการอาศัยในตำบลหนองบอน มากกว่า 3 ปี – 5 ปี

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้

ด้านสุขอนามัย ประชาชนสับสนความเข้าใจการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพที่เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเสนอแนะให้ทางราชการ ควรประสานความร่วมมือในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาสัมพันธกว่านี้ และจัดตั้งเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพและงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านเศรษฐกิจ ควรมีการจัดสรรทุนเพื่อสนับสนุนให้ ชาวบ้านกลุ่มต่าง ๆ ได้ใช้ในการ ประกอบอาชีพสร้างรายได้ เนื่องจาก ประชาชนทุกระดับได้รับความเดือดร้อน อันเกิด จากการมี รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ซึ่งเป็นผลมาจากราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ

ด้านสังคมและการศึกษาประชาชนจะมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการจัดสรร งบประมาณสนับสนุนทางการศึกษาให้โรงเรียนในพื้นที่รับผิดชอบให้มากกว่านี้

ด้านวัฒนธรรม ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้การสนับสนุนและแสดง บทบาทด้านศิลปะ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น ให้เด่นชัด โดยทุ่มกำลังคน กำลังทรัพยากรไป ในการดำเนินการบำรุงรักษาศิลปะ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น เนื่องจากงานด้านการ ดำเนินการบำรุงรักษาศิลปะ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น ส่วนประชาชนให้ความสนใจงาน ด้านศิลปะ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่นมากและควรมีแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาที่ชัดเจน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิด เป็นร้อยละ 53.68 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีดา สมพอง (2552) ประเมินผลการดำเนินงานและ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผล การศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 370 คน เป็นชาย ร้อยละ 40.8 เป็นหญิงร้อยละ 59.2 และส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 60 ปี

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผลวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรัตน์ อนันตนาทร และธีระพงษ์ ฐิริปาณิก (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวมตามมิติด้านภารกิจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย วงศ์อาสาและภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอู่ตะเภา จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางบัวทองที่มีต่อบริการภาพรวมทุกด้าน ระดับปานกลาง ผลการวิจัยแบ่งเป็นรายด้านพบว่า

ด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอู่ตะเภา จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลางด้านสังคมและการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอู่ตะเภา จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง

ด้านวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางบัวทองที่มีต่อบริการด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ระดับปานกลาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนที่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่าสถานภาพทางเพศ ผลการทดสอบ พบว่า สถานภาพทางเพศมีความพึงพอใจต่างกันความพึงพอใจในการให้บริการอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนที่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองประจำปี

งบประมาณ 2553 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ กับอายุ ของผู้รับบริการ พบว่าผู้ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองบอนที่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางบัวทองประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ กับสถานภาพทาง การศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่มีความรู้มีความ พึงพอใจ ต่างกันรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองบอนที่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554) ศึกษาความ พึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล บางบัวทองประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ด้านต่าง ๆ กับรายได้ของผู้รับ บริการ พบว่าผู้ที่มีรายได้ระดับต่าง ๆ กันมีความ พึงพอใจในบริการ ด้าน ต่าง ๆ ต่าง

อิทธิพลของปัจจัยแตกต่างส่วนบุคคลด้านเพศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนจากค่าคะแนนเฉลี่ยอภิปรายได้ว่าปัจจัยแตกต่างด้านเพศ หญิงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

อิทธิพลของปัจจัยแตกต่างส่วนบุคคลด้านอายุที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมากที่สุด

อิทธิพลของปัจจัยแตกต่างส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจใน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมากที่สุด

อิทธิพลของปัจจัยแตกต่างส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมากที่สุดคือระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี

อิทธิพลของปัจจัยแตกต่างส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมากที่สุดคืออาชีพนักเรียนนักศึกษา

รายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

อิทธิพลของปัจจัยแตกต่างส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่อาศัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนมากที่สุดคือระยะเวลาที่อาศัย 3 ปี – 5 ปี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ มี 2 ประการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีการประเมินผลโดยองค์กรกลาง หรือหน่วยงานกลาง ดำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทุกปี เพื่อนำผลที่ได้ใช้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์กร และเพื่อความเป็นกลาง และความชอบธรรมในสายตาของสังคม

1.2 ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยการเปรียบเทียบกันทุกปี จะส่งผลให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการ และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเรื่องเดียวกันนี้ในพื้นที่อื่น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปทดสอบกับพื้นที่อื่นในจังหวัดอื่นนอกจากจังหวัดสระแก้ว

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2549). *มาตรฐานการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และ จารีต ประเพณีท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2549). *มาตรฐานงานด้านการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2549). *มาตรฐานงานด้านการส่งเสริมอาชีพ*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2549). *มาตรฐานงานด้านสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรวรรณ สังขกรและคณะ. (2555). *รายงานการวิจัยโครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณสุขตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่น: ว่าด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2554). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2544). *จากรัฐชาติ สู่อัตตา*. กรุงเทพฯ: บ้านพระอาทิตย์.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2539). *วิสัยทัศน์ การเมือง การปกครอง และกฎหมาย*. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ศรีพริ้นติ้งเซ็นเตอร์.
- ชเนศวร์ เจริญเมือง. (2550). *การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก*. กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2554). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2552). *รายงานการวิจัยเรื่องรายงานผลการศึกษา ความก้าวหน้าของการกระจายอำนาจในประเทศไทยและข้อเสนอ*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

- บุษกร องค์การ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจมาศ สีด้วง. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนสุข อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปฐมพงษ์ ภูกันดาร. (2552). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกุศโดน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปถานวิน ศิริรวง. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรชัย โพธิ์รุ่ง. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพนา સાແກ້ວ. (2555). ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระมหาเอกมร ฐิตปัญโญ. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสารณีย์ธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- พันธุ์บุปผา ไชยโชติ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาวิณี เอี่ยมตระกูล. (2555). การวางแผนและการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานชุมชนเมือง (*Urban infrastructure planning and management*). ปทุมธานี: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูมิพงศ์ ไพศาลศิริเลิศ. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณี จิตรมาศฐาน. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาธูสร บุญราวีกุล. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มินตรา สารระักษ์ และคณะ. (2553). ผลของการจัดกิจกรรมการสร้างเสริมสุขภาพในการป้องกันและลดปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคเบาหวาน ชนิดที่ 2 ของแกนนำประชาชน เขตกลุ่มน้ำห้วยข้าวสาร จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 3(5), 87 – 99.
- มินตรา สารระักษ์. (2541). การสร้างเสริมสุขภาพ: ทางเลือกใหม่ของคุณ. *วารสารทันตภิบาล*, 10(2), 13-18.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). รายงานการวิจัยโครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555. อุตรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.
- วุฒิสาร ต้นไชย. (2552). *ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

- ศรุดา สมพอง. (2552). *การประเมินผล การดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพงษ์ กลิ่นจันทร์. (2554). *เว็บไซต์มูลนิธิประเทศไทยใสสะอาด*. เข้าถึงได้จาก <http://www.fact.or.th/fact/index.php/2008-12-15-07-26-59/179-2009-10-30-03-45-39.html> 28/42554.
- ศิริวรรณ พิทยรังสฤษฏ์ และคณะ. (2553). *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างเสริมสุขภาพและข้อเสนอเชิงนโยบาย เรื่องการกระจายอำนาจด้านการสร้างเสริมสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ.
- สมบัติ ภูสง่า. (2556). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). *เศรษฐกิจพอเพียงคืออะไร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน. (2560). *แผนพัฒนาตำบล 4 ปี (พ.ศ. 2559-2562)*. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน.
- อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2551). *รายงานการ วิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอกวิทย์ มณีธร. (2552). *ระบบราชการ รัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชนของไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: เอ็ม.ที.เพรส.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper Collins.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Yamane, T. (1967). *An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ในการศึกษางานวิจัยตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ข้อมูลของท่านในแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะถือว่าเป็นความลับและนำเสนอแต่ในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น และจะไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพของท่านแต่อย่างใด
3. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และเพื่อความถูกต้องของผลการศึกษา
4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
5. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวช่อผกา อรุณเนตร์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 18 ปี 2. 18 - 30 ปี
 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี
 5. 51 - 60 ปี 6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส
 3. หม้าย/อย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา
 3. มัธยมศึกษา/ปวช. 4. อนุปริญญา/ปวส.
 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. ไม่ได้ประกอบอาชีพ 2. นักเรียน/นักศึกษา
 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 4. ข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 5. พนักงานบริษัทเอกชน 6. รับจ้าง
 7. เกษตรกร 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด

1. ไม่มีรายได้ 2. ต่ำกว่า 10,000 บาท
 3. 10,000 - 15,000 บาท 4. 15,001 - 20,000 บาท
 5. 20,001 - 25,000 บาท 6. มากกว่า 25,000 บาท

7. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

1. 1 ปี - 3 ปี 2. มากกว่า 3 ปี - 5 ปี
 3. มากกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อความอย่างละเอียด และพิจารณาว่ามีผลต่อระดับความพึงพอใจของท่านในปัจจุบัน แล้วกรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านที่ 1 ด้านสุขอนามัย						
1	มีองค์กรหรือกรรมการด้านสุขอนามัย					
2	มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำบริการ					
3	มีผู้รับความคิดเห็น / แบบประเมินการให้บริการ					
4	ประชาชนในพื้นที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ สุขอนามัย					
5	มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ ประชาชน					
6	มีการสำรวจและประเมินสุขอนามัยในชุมชน					
7	มีการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อในพื้นที่ ของชุมชน					
ด้านที่ 2 ด้านเศรษฐกิจ						
8	ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพให้ ประชาชน					
9	ส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน					
10	ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพของ ราษฎรประชาชน					
11	ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน					
12	เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง					

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
13	ส่งเสริมสนับสนุนกองทุนเศรษฐกิจฐานรากใน ชุมชน					
14	ส่งเสริมเศรษฐกิจธุรกิจขนาดย่อม					
ด้านที่ 3 ด้านสังคมและการศึกษา						
15	รณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโทษ ภัยของภัยยาเสพติด					
16	จัดกิจกรรมเพื่อต่อต้านการแพร่ระบาดของยาเสพติด					
17	ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดแข่งขันกีฬา					
18	ก่อสร้าง ปรับปรุงสนามกีฬาและจัดหาอุปกรณ์กีฬา					
19	มีคณะกรรมการดำเนินการด้านกีฬา					
20	มีการสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษา					
21	ให้คำแนะนำปรึกษาในการจัดกิจกรรม					
ด้านที่ 4 ด้านวัฒนธรรม						
22	ส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรม					
23	ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา					
24	ปลูกฝังให้ประชาชนอนุรักษ์ศาสนา ประเพณี และ วัฒนธรรม					
25	มีกิจกรรมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา ท้องถิ่น					
26	ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมทาง วัฒนธรรมประเพณี					
27	มีองค์กรหรือกรรมการด้านวัฒนธรรมประเพณี					
28	มีการจัดสรรงบประมาณด้านวัฒนธรรม ประเพณี					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ด้านสุขอนามัย

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านเศรษฐกิจ

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านสังคมและการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านวัฒนธรรม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ