

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

อภิชัย จินดาหารา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

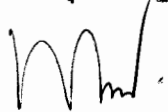
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นายอภิชัย จินดาหระ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



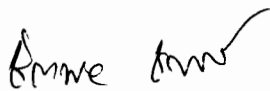
.....
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะคัน)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์



..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... กรรมการ
(อาจารย์จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)



..... กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะคัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่ 24...เดือน พฤษภาคม...พ.ศ. 2558...

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร นางสาวอมวาศรี ภู่แสด และนางสมจิต บรรจงจิตร ที่ให้ความกรุณาและอนุเคราะห์ในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย รวมทั้งประชาชน ตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ที่อำนวยความสะดวก และอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

สุดท้ายขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ที่มีต่อวงการการศึกษา ผู้วิจัยขอให้ คุณงามความดีครั้งนี้ เป็นเครื่องบูชาคุณบิดา มารดา ครู-อาจารย์ เพื่อเป็นสิ่งทดแทนบุญคุณในวิชาความรู้ และประสบการณ์ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

อภิชัย จินดาหารา

56930087: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ประชาชน/ แผนยุทธศาสตร์

อภิษฐ์ จินดาหระ: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (PUBLIC SATISFACTION TOWARD THE IMPLEMENTATION OF STRATEGIC PLANS BY SALALUMDUAN SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE MUANG, SA-KAEO PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชิตพล ชัยมะดัน, ศศ.ม. 76 หน้า.
ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว รวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม รองลงมาการพัฒนา ด้านแหล่งน้ำ รองลงมา การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร รองลงมา การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ๑ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ๑ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

56930087: MAJOR: PUBLIC ADMINISTRATION (GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ PEOPLE/ STRATEGIC PLANS

APICHAJ JINDARA: PUBLIC SATISFACTION TOWARD THE
IMPLEMENTATION OF STRATEGIC PLANS BY SALA LUMDUAN SUB-DISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE MUANG, SA-KAEO PROVINCE.

ADVISOR: CHITTAPOL CHAIMADON, M.A. 76 P. 2015.

The purpose of this study was to compare the level of public satisfaction toward the implementation of strategic plans performed by Sala Lumduan Sub-district Administrative Organization, located in Amphoe Muang, Sa-Kaeo Province. There were 385 people participating in this study. The instrument used to collect the data was a questionnaire, asking a public satisfactory level. It comprised a 5-interval rating scale and open-ended suggestions with a power of discrimination of .49-.82, and the level of confidence of .95. The statistical tests used to analyze the collected data included percentage, means, standard deviation, t-test, one-way ANOVA. To test the differences between pairs, LSD was operated.

The results of the study revealed that the subjects showed a high level of satisfaction toward the implementation of strategic plans performed by Sala Lumduan Sub-district Administrative Organization, Amphoe Muang, Sa-Kaeo Province. Specifically, they were satisfied at a high level with the development of water resources, economy and society, politics and administration, natural resources and environment, infrastructure, education, religion, and culture.

Based on the results from the comparison, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of satisfaction toward the implementation of strategic plans performed by Sala Lumduan Sub-district Administrative Organization among the subjects with different gender, educational level, and occupation. Finally, a statistically significant difference in the level of satisfaction toward the implementation of strategic plans was found among the subjects with different age at a significant level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
การกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	6
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	13
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว	22
ประวัติและบริบทแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
เกณฑ์การแปลผล	38
4 ผลการวิจัย	39
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลาลำดวน	41
ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	52
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการวิจัย.....	59
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	70
ประวัติย่อของผู้วิจัย	76

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว	22
2	แหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ	31
3	แหล่งที่มาของตัวแปรตาม	32
4	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามหมู่บ้าน	35
5	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ	39
6	จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ	40
7	จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
8	จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ	41
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวนรวมทุกด้าน	41
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ	42
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	44
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และสังคม.....	45
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านการเมือง และบริหาร.....	47
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม.....	50
16 สถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ.....	52
17 สถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ.....	53
18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ของประชาชนที่มีต่อ การดำเนินงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการ LSD	54
19 สถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา	55
20 สถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ.....	56
21 สรุปการทดสอบสมมติฐาน	57

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย จะให้ความสำคัญกับการปกครองตนเองหรือการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก หลักการสำคัญในการจัดระเบียบการปกครองประเทศตามอุดมการณ์ประชาธิปไตยประการสำคัญ คือ “การกระจายอำนาจการปกครอง” ทั้งนี้ เพื่อให้การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองระดับพื้นฐานที่จะฝึกฝนให้พลเมืองเกิดความรู้ความเข้าใจในกลไกและกระบวนการการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย

จากแนวคิดข้างต้นรัฐบาลได้ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพ มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีการบูรณาการ การแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540) กล่าวคือ องค์กรกำหนดให้ มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด องค์กร บริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน แนวคิดดังกล่าวส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินกิจการของภาครัฐได้ง่าย ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

องค์กรบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท องค์กรบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้น โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้าน ให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน หกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้าน ให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ สามคน องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหาร ท้องถิ่นโดยตรง การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง สมาชิกสภา ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537, 2537)

กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. (ม. 58) ประกอบด้วย นายกองค์การ บริหาร ส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง ของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหารท้องถิ่นเรียกว่านายกองค์การ บริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นสถาบันทางการเมืองระดับพื้นฐาน มีหน้าที่ในการจัดบริการเพื่อให้พลเมืองเกิดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการการเมืองตามระบอบ ประชาธิปไตย และจากหลักการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การ บริหารส่วนตำบลนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและอยากทราบว่าประชาชนในท้องถิ่น มีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน ในด้านต่าง ๆ อย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุน และเชื่อมโยงให้ประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบลศาลา ลำดวน เกิดความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของแต่ละฝ่ายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อให้ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

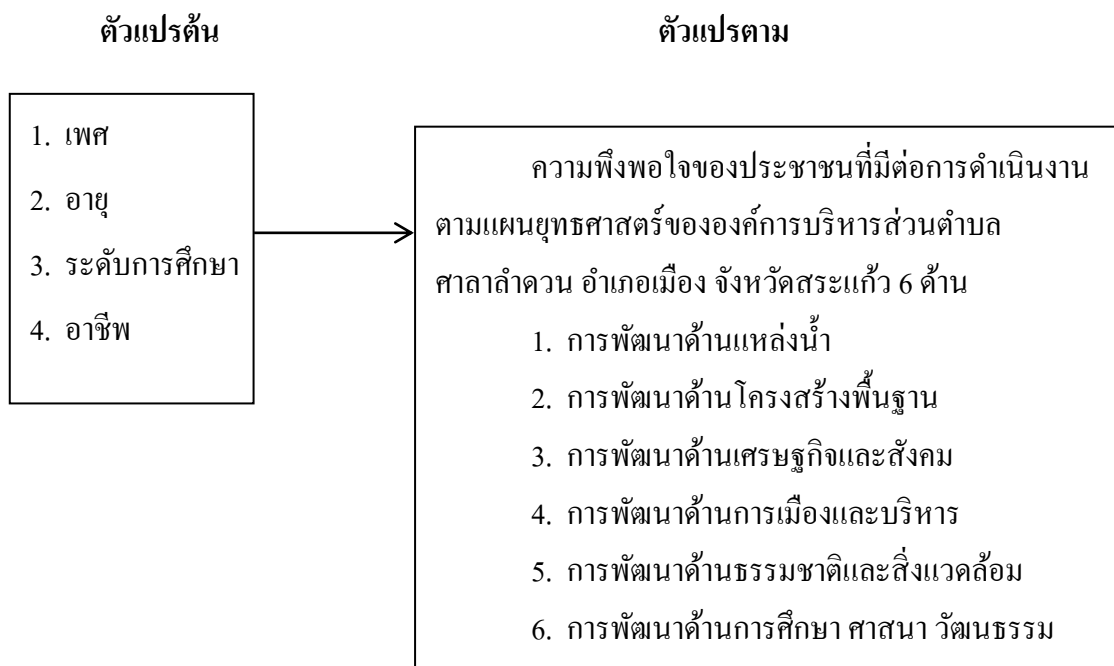
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำแนวคิดมาจากแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2554-2556) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว
3. ผลการศึกษาที่ได้รับเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ ของการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา โดยการใช้กรอบแนวคิดหลักการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ว่าด้วยแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว 2554- 2556 (องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน, 2554) ประกอบด้วย 6 ด้าน ต่อไปนี้

- 1.1 การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ
- 1.2 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม
- 1.4 การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร
- 1.5 การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 1.6 การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน จำนวน 10,534 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน, 2554)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

จากการศึกษา ผู้ศึกษาทำการศึกษาตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2557-เมษายน พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวนที่มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ หมายถึง การพัฒนาตามนโยบายขององค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมี 6 ด้าน ดังนี้

1. การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ หมายถึง การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาแหล่งน้ำ เพื่อการเกษตรและการประมงน้ำจืด
 2. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษา แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ระบบไฟฟ้า ระบบโทรศัพท์สาธารณะ ถนนและสะพาน
 3. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม หมายถึง การส่งเสริมปรัชญาหลักเศรษฐกิจพอเพียงและแก้ไขปัญหาความยากจน
 4. การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร หมายถึง การส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเมือง การปกครอง การบริหาร แก่ประชาชนและ ส่งเสริมด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
 5. การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การอนุรักษ์และพัฒนา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 6. การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม หมายถึง การเพิ่มโอกาสการรับรู้ข่าวสาร ให้แก่ประชาชน การส่งเสริมการศึกษาก่อนวัยเรียนและการศึกษาภาคบังคับและส่งเสริม ด้านศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. การกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบ องค์การบริหารส่วนตำบล
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว
5. ประวัติและบริบทแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์การปกครองส่วนกลางดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

1. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นหรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

2. การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ โดยปกติแล้วจะเป็นกิจการซึ่งการจัดทำต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคโนโลยีแขนงหนึ่งเป็นพิเศษ เช่น การสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ การผลิตกระแสไฟฟ้า เป็นต้น

ธนสวรรค์ เจริญเมือง (2540) ได้เขียนไว้ในบทความเรื่องกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยมีแนวความคิดหรือทัศนคติต่อการกระจายอำนาจไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเองไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น กิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแลมัก ได้แก่ ระบบสาธารณสุข โภค การศึกษา และศิลปวัฒนธรรม การดูแลสุขภาพจิตและสังคมและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนกิจการใหญ่ ๆ 2 อย่างที่รัฐบาลกลางควบคุมไว้เด็ดขาดก็คือการทหารและการต่างประเทศขอบเขตของการดูแลกิจการในท้องถิ่นแต่ละประเทศต่างกัน ไปในรายละเอียดตามลักษณะเฉพาะของแต่ละประเทศแต่ส่วนที่เหมือนกันและมีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือ รัฐบาลกลางมิได้รวมศูนย์อำนาจการดูแลจัดการแทบทุกอย่างไว้ที่ตัวเองแต่ปล่อยให้ท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจในการกำหนดลักษณะต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตนในแง่การจัดการบริหารประเทศดังกล่าว ก็นับว่าเป็นสิ่งที่มีเหตุผลทั้งนี้เพราะประเทศหนึ่ง ๆ มีชุมชนมากมายรวมกัน มีอาณาบริเวณกว้างใหญ่ มีประชากรจำนวนมากและแต่ละชุมชนก็มีปัญหาต่าง ๆ มากมายแตกต่างกันยากนักที่คนในท้องถิ่นอื่นจะเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และสามารถจัดเวลาไปดูและแก้ไขกิจการทุกอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพการเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาระดับท้องถิ่นจึงมีคุณประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ด้าน คือ

1. แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
2. ทำให้ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ
3. ส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน
4. เป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาในระดับชาติ
5. เสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและทั้งประเทศเนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขสังคมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลสังคมของตัวเอง

หลักการกระจายอำนาจ มีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. มีความเป็นนิติบุคคล ขององค์กร แยกจากองค์การของรัฐบาลต่างหาก เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน และองค์กรเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สินหนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง
2. มีอิสระในการบริหารงานตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ แต่อำนาจอิสระนั้นจะต้องมีพอสมควรไม่มากเกินไป จนเกิดความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอำนาจอธิปไตยของชาติ

3. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหาร การมีส่วนร่วมนี้อาจทำได้หลายรูปแบบแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนเป็นสำคัญ

4. มีงบประมาณเป็นของตนเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ของตนเองรวมไปถึงอำนาจในการบริหารงบประมาณนั้นด้วย

กล่าวได้ว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (Decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ให้ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น และแตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นเอาไว้ในแง่มุมต่าง ๆ กันดังนี้ อูทซ์ ฮีร์ชโต (2523, หน้า 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชน ในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

Hollway (1951) ให้นิยามการ “ปกครองตัวเองของท้องถิ่น” ว่า หมายถึง “องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับเลือกตั้งจากประชาชน”

Witt (1991) ให้นิยามไว้ว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางได้ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจออกไปให้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองตนเองและมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือ บางส่วนในการบริหารท้องถิ่นของตนตามแนวคิดที่ว่า อำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลท้องถิ่นย่อมจะเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นในการดำเนินงานบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรเป็นของตนเอง อันเกิดมา

จากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยที่องค์กรเหล่านี้จะต้องมีความเป็นอิสระ มิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลางรวมถึงการที่องค์กรนั้น ๆ จะต้องใช้อำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจของตนที่ได้รับการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาลกลางอย่างเป็นอิสระอีกด้วย

Robson (1992) ได้ให้นิยามของ คำว่า “การปกครองท้องถิ่น” เอาไว้ดังต่อไปนี้ คือ “หมายถึง กระบวนการในการปกครองส่วนหนึ่ง ๆ ของประเทศโดยที่มีอำนาจและอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรซึ่งอำนาจและอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของท้องถิ่นที่ว่านี้จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิได้เป็นชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเองและแต่ละองค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) รวมถึงการที่จะต้องมีการจัดตั้งหน่วยงาน ที่จำเป็น (Necessary organization) ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในท้องถิ่นนั้น ๆ เอง”

ประธาน คณะนิติศาสตร์ (2525) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้ก็จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้ อย่างไรก็ดีจากคำจำกัดความดังกล่าวนี้ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล
2. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา (Autonomy) (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง
3. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (Election) โดยประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญเพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political participation)
4. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะต้องใช้อำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

5. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วม (Public participation) อย่างแท้จริง

6. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้แต่ทั้งนี้กฎข้อบังคับที่ล่วงล้ำย่อมไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

7. หน่วยการปกครองท้องถิ่น เมื่อได้รับจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม องค์ประกอบต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ ถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะเฉพาะอันสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ในรูปของการปกครองตนเอง (Local self government)

อภิชัย พันธเสน (2541) แสดงความคิดเห็นว่าชุมชนในชนบทไทยเป็นชุมชนที่มีความสัมพันธ์ ในลักษณะที่เป็นประชาธิปไตยคือ สมาชิกของชุมชนเคารพความเป็นปัจเจกบุคคล ความคิดริเริ่มเสรีภาพและศักดิ์ศรีของสมาชิกแต่ละคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีการกระจายอำนาจจากรัฐ มาอยู่ที่องค์กรเล็ก ๆ ของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งโดยชุมชนนั้นทำให้ชุมชน มีความสามารถต่อรอง และยุติการเอาัดเอาเปรียบจากรัฐ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ ให้ความหมายของคำที่เขาคิดขึ้นคือ “ชุมชนอนาธิปไตย” ว่ามีความหมายมากไปกว่าชุมชนที่มีขีดความสามารถพึ่งตัวเองในทางเศรษฐกิจแล้วยังมี ความหมายกว้างขวางต่อไปถึงความสามารถในการผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีด้วย เกี่ยวกับการกระจายอำนาจนั้น อภิชัยให้ความสำคัญต่อปัญหาว่าทำอะไรที่จะ ทำให้ชุมชนในชนบทมีลักษณะเป็นอนาธิปไตยได้อย่างแท้จริงในความหมายที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางมาอยู่ที่องค์กรเล็ก ๆ ของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น ซึ่งถ้าหากไม่มีแรงกดดัน จากท้องถิ่นอย่างเพียงพอ รัฐจากส่วนกลางย่อมไม่กระจายอำนาจดังกล่าวก็คือการแสดงเจตจำนง ที่แน่วแน่ของรัฐจากส่วนกลางที่จะลดลงหรือควั่นการแย่งชิงทรัพยากรจากชุมชนท้องถิ่น ก่อนที่จะมีพลังทางการเมืองจากชุมชนในท้องถิ่นมากพอที่จะผลักดันให้อำนาจรัฐจากส่วนกลาง

กระจายอำนาจมาให้ชุมชนในชนบท เงื่อนไขที่สำคัญที่จะต้องทำให้เกิดขึ้นมาอีกครั้งหนึ่งก็คือ ความสามารถในการพึ่งตนเองของชุมชนในทางเศรษฐกิจ เพราะความสามารถในการพึ่งตนเองของชุมชนในทางเศรษฐกิจนั้นจะเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีที่ทำให้วัฒนธรรมให้มีที่ผสมผสานกันระหว่างวัฒนธรรมในชุมชนเดิมและวัฒนธรรมตะวันตกที่ก้าวหน้าสามารถหยั่งราก ผักใบบโตไปได้ ทั้งนี้เพราะความสามารถของชุมชนในการพึ่งตัวเอง ในทางเศรษฐกิจ จะเป็น

ภูมิคุ้มกันให้การรุกเข้ามาของทุนนิยมในรูปแบบของลัทธิบริโภคนิยมจะต้องหยุดลงอยู่ภายนอกชุมชนไม้อาจจะแทรกซึมเขาไปบ่อนทำลายชุมชนให้ล่มสลายลงไปได้ถ้าปราศจากเงื่อนไขดังกล่าว ชุมชนจะตกอยู่ในสภาพตั้งตัวไม่ติด การผสมผสานวัฒนธรรมในระดับที่จะหยั่งรากลึกไปจนเกิดเป็นวัฒนธรรมใหม่ จึงไม่อาจจะเกิดขึ้นได้

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเอง เพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมากการแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518, หน้า 6-7) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง ประชาชน ด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกุล, 2521, หน้า 6-7)

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523, หน้า 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่อง การปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้น จะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ใน รัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

3. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

4. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

5. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายใน ขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

6. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

7. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์ และความมั่นคงของรัฐ และประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามิมีอิสระเต็มที่ทีเดียว หมายถึง เฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น

กล่าวได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชนในท้องถิ่น จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นจะมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้าน ให้มีสมาชิก

องค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรง|การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. (ม.58) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหารท้องถิ่นเรียกว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรง

อำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน

อบต. มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

1. พัฒนาดำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้
 - 2.1 จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
 - 2.2 การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - 2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
 - 2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
 - 2.7 คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - 2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย
3. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้
 - 3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
 - 3.2 ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - 3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

- 3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- 3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- 3.8 การคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
- 3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 3.12 การท่องเที่ยว
- 3.13 การผังเมือง

โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล

อบต. มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแล
 กรรมการบริหาร ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหาร
 ส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัด
 และรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์การมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ
 ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต. แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
 ในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่เช่น

1. สำนักงานปลัด
2. ส่วนการคลัง
3. ส่วนสาธารณสุข
4. ส่วนการศึกษา
5. ส่วนการโยธา

กล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหาร
 ส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งองค์การ
 บริหารส่วนตำบล จะประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเลือกตั้งขึ้น โดยราษฎรผู้มีสิทธิ
 เลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
 ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาแต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลต่อ
 สิ่งเร้า (Stimulus) อย่างใดอย่างหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับ

การศึกษาของบุคคลนั้น ตลอดไปจนถึงสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์ (Interaction) กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนถึงปรารถนาหรืออยากได้ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม (Behavior) และกระบวนการ (Process) ในการลดความตึงเครียด (Tension)

จะเห็นได้ว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นในการวัดคุณภาพของการให้บริการ จึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็น เกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (ธีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 9-11 อ้างถึงใน คงพัชร ไขศรี, 2549, หน้า 26-28)

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใด ก็จะต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุดและน่าเชื่อถือที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อม และตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้น ยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึง ความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึง ในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้

แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือ การขอภัยและยอมรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการ ทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะ ป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมี ความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หמדผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการ จากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจน หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

แนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับ ผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ แนวความคิดดังกล่าวได้รับการ พัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดดังกล่าวได้รับการ พัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่าง ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 15 ข้อดังนี้ (Freemantle, 1933 อ้างถึงใน คงพัชร ไชริศมี, 2549, หน้า 28-31)

1. รักษาความสัตย์สุจริตที่ไว้ไว้แก่ผู้รับบริการ เมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการ จะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึง ความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกของผู้ให้บริการ จะต้อง ถือเป็นเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามารวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์ช้า ถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์กร ได้มีการวิจัย พบว่า เวลา 5 วินาที เป็นเวลาที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ ผู้รับบริการที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึก ที่ไม่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ได้

3. มีการตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังหน่วยงานหรือองค์กรอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรควรจะได้รับ การตอบทันที ทั้งนี้ควรจะได้ทำให้เสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ ภายใน 2 วัน แต่ผู้ที่ให้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้เสร็จเมื่อใด ในการตอบเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้เจ้าของเรื่องหรือบุคคลที่อ้างถึงในหนังสือหรือเอกสารนั้น ๆ ควรจะเป็นผู้ตอบหรือ มีลายเซ็น แสดงว่าได้ตอบไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยนานเกิน 5 นาที เพราะจะเป็นการสร้างความรู้สึกละเลยที่ไม่ดี ต่อผู้รับบริการ ควรยึดหลักความจริงที่ว่า เวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้นการปล่อยให้ผู้รับบริการ รอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียเวลาและเสียเศรษฐกิจ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึก ว่า บริการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การจ้กระบบนัดหมายที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอย แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ต้องให้เกียรติแสดง กิริยามารยาทเรียบร้อยถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีศิษยาภิบาลพบว่า ผู้รับบริการประมาณ 1% ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าว ต่อผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก 99% ที่มีความสุภาพ เรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตนแต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจำนวน 1% นี้ก็ควรได้รับบริการที่สุภาพ และไม่ต้องแสดง อาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า มีคำพูดที่อ่อนหวาน หรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกมาผ่านทางสายตาคำพูดของคุณที่ให้แก่ผู้รับบริการทวนกลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการควรรีบไปหาหรือติดต่อกับผู้รับบริการก่อน ที่ผู้รับบริการจะมาหา เช่น เหตุอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุหรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่เขาจะมาพบ การกระทำเช่นนี้จะช่วย

7. ทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง และผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดี ต่อผู้รับบริการลงได้ การติดต่อกับผู้รับบริการอาจทำได้โดยการใช้โทรศัพท์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งรถยนต์ จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าได้

8. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

9. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ชำรุดเสียหาย จะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถให้บริการได้ดีตลอดเวลา ถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่เชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์กรที่สำคัญ คือ ย่อมสร้างความไม่พึงพอใจผู้รับบริการ

10. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกันเพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบ

11. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

12. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริการจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะเช่นนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่า ตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนเองจะไม่ใช้ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ทุกคนมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

13. ให้สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งหลักข้อนี้ พบว่า ในปัจจุบันมีผู้เห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้กันมาก เพื่อมุ่งสร้างทั้งความพึงพอใจและสัมพันธภาพอันดีต่อผู้รับบริการ เช่น การแจกหรือแถมสินค้า เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลพิเศษกว่าคนอื่น ๆ

14. อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแปลก หรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการได้เช่นกัน เช่น การเรียกชื่อผู้มาขอรับบริการผิดพลาด เป็นต้น

15. พยายามจัดหาหน่วยงานหรือองค์กร และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์กรให้มีความสง่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามสง่า แต่ไม่ใช่แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่น หรือสวยแบบดาราหรือนักแสดง ก็ต้องให้มีความเหมาะสม

หลักการพื้นฐานข้อนี้ เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่าหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาเองว่าหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อย เป็นต้น

ความพึงพอใจได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

กิติมา ปริศิติกุล (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือหากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูงแต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมี ประสิทธิภาพต่ำ

พิน คงพล (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดี ของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้น ๆ

มณี โภธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

Morse (1958, p. 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom (1964, p. 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Shelly (1975, p. 9) ได้ศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ

Wolman (1973, p. 348) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534, หน้า 126) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ร่วมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจาก การปฏิบัติ และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น ที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จึงมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีสำหรับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎีแต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง ที่ผู้รายงานจะนำเสนอคือทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกันแต่ความต้องการนั้นเป็น ลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการสิ่งใด ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจ สำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญกล่าวคือ เมื่อ ความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการ ตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูงดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง
2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of safety needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึง ความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคมรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถความเป็นอิสระและเสรีภาพ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตนหรือต้องการจะเป็นมากกว่า ที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่าความต้องการทั้ง 5 ชั้น ของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากันการจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้อง พยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละชั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี พอใจ เต็มใจ มีเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน

อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2554-2556) (องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน, 2544)

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	แนวทางการพัฒนา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนา ด้านแหล่งแหล่งน้ำ	1. การก่อสร้าง/ ปรับปรุง/ บำรุงรักษา ระบบระบายน้ำ	สำนักปลัด, ส่วน โยธา สำนักปลัด, ส่วน โยธา
	2. การก่อสร้าง/ ปรับปรุง/ บำรุงรักษา แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร	สำนักปลัด, ส่วน โยธา
	3. การก่อสร้าง/ ปรับปรุง/ บำรุงรักษา แหล่งน้ำเพื่อการประมงน้ำจืด และเลี้ยงสัตว์น้ำ	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	แนวทางการพัฒนา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านโครงสร้าง พื้นฐาน	1. การก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษา แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค 2. การก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษา ถนนและสะพาน 3. การก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า ไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ระบบโทรศัพท์สาธารณะ	สำนักปลัด, ส่วนโยธา ส่วนโยธา สำนักปลัด, ส่วนโยธา
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และสังคม	1. แนวทางการพัฒนากระบวนการ เรียนรู้ในชุมชน 2. แนวทางการแก้ไขปัญหาความยากจน และการส่งเสริมอาชีพ 3. แนวทางการส่งเสริมปรัชญาหลัก เศรษฐกิจพอเพียง	สำนักปลัด สำนักปลัด, ส่วนการคลัง สำนักปลัด
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนา ด้านการเมือง และการบริหาร	1. แนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านการเมือง การปกครอง การบริหาร แก่ประชาชน 2. แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชน ด้านการเมือง การปกครอง การบริหารแก่ประชาชน 3. แนวทางการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น และระบบบริหารจัดการ 4. แนวทางการพัฒนาและเสริมสร้าง คุณภาพชีวิตในสังคม 5. แนวทางการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย 6. แนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน	สำนักปลัด สำนักปลัด สำนักปลัด, ส่วนสาธารณสุข ๑ สำนักปลัด, ส่วนสาธารณสุข ๑ ส่วนสาธารณสุข ๑ ส่วนสาธารณสุข ๑

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	แนวทางการพัฒนา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	7. แนวทางการควบคุมและป้องกันโรค	ส่วนสาธารณสุข ฯ
	8. แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพที่ดีและการมีส่วนร่วมด้านสาธารณสุข	ส่วนสาธารณสุข ฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสิ่งแวดล้อม	1. แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยว	สำนักปลัด
	2. แนวทางการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สำนักปลัด, ส่วนสาธารณสุข ฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม	1. แนวทางการเพิ่มโอกาสการรับรู้ข่าวสารให้แก่ประชาชน	ส่วนการศึกษา ฯ, ส่วนการคลัง
	2. แนวทางการส่งเสริมการศึกษานอกระบบ	สำนักปลัด
	3. แนวทางการส่งเสริมการศึกษาก่อนวัยเรียนและการศึกษาภาคบังคับ	
	4. แนวทางการส่งเสริม ด้านศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	
	5. แนวทางด้านส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการ	

จากตารางที่ 1 กล่าวได้ว่า แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว โดยมีทั้งหมด 6 ยุทธศาสตร์ คือ 1) การพัฒนาด้านแหล่งแหล่งน้ำ 2) การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม 4) การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร 5) การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสิ่งแวดล้อม 6) การพัฒนา ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม

ประวัติและบริบทแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

ประวัติความเป็นมา

ตำบลศาลาลำดวน เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ได้จัดตั้งเป็นตำบล เมื่อ พ.ศ. 2515 โดยแยกออกจากตำบลบ้านแก้ง สำหรับชื่อตำบลศาลาลำดวน ได้มาจากสภาพพื้นที่ ก่อนนี้มีต้นลำดวนมากและออกดอกมีกลิ่นหอม ชาวบ้านจึงสร้างศาลาไว้พักผ่อนอยู่ริมคลอง และไว้รับกลิ่นลำดวน ซึ่งจะมีหนุ่มสาวและชาวบ้านมานั่งคุยกันเป็นประจำที่ศาลาได้ต้นลำดวน ต่อมาจึงมีคนเรียกว่า “ศาลาลำดวน” องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน เดิมเป็นสภาตำบล และจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 เป็นองค์การบริหาร ส่วนตำบล ชั้น 5

ข้อมูลสภาพทั่วไป

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 130/ 1 หมู่ที่ 1 ถนนสุวรรณศร ตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อยู่ห่างจากตัวอำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ประมาณ 10 กิโลเมตร ระยะทางจากศาลากลางจังหวัดสระแก้ว ประมาณ 15 กิโลเมตร

อาณาเขต

ตำบลศาลาลำดวน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว เป็นระยะทาง 10 กิโลเมตร มีพื้นที่ 70,733 ไร่ (113.17 ตารางกิโลเมตร)

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลศาลาลำดวนอยู่ในเขตระดับความสูงจากน้ำทะเล ตั้งแต่ 32-48 เมตร พื้นที่สูงที่สุด อยู่ในเขตหมู่ 10 และหมู่ที่ 15 นอกจากนั้นเป็นที่ลุ่มดอนสลับกัน

การปกครอง

แบ่งการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน

ประชากร

จำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,534 คน ชาย 5,277 คน หญิง 5,257 คน จำนวน 2,899 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 86.20 คน/ ตารางกิโลเมตร

สภาพทางเศรษฐกิจ

การเกษตรกรรม

จากสภาพภูมิประเทศดังกล่าวตามที่ได้รายงานนั้น ประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ทำนาข้าว ทำไร่ ทำสวน ทำให้ราษฎรมีรายได้จากเกษตรกรรมเป็นหลัก ซึ่งรายได้

ดังกล่าวเป็นรายได้ที่ไม่แน่นอน เนื่องจากผลผลิตทางการเกษตรมีราคาตกต่ำ ไม่ว่าจะเป็นข้าวเจ้า ข้าวโพด อ้อย

การปลูกลำไย

ในตำบลศาลาลำควนมีการปลูกลำไยโดยเลี้ยงโค กระบือ เป็ด ไก่บ้าน ไก่บริโภค และใช้งานไม่ได้ไว้เพื่อการพาณิชย์ เช่นเดียวกับการประมง

การประมง

มีแหล่งน้ำสาธารณะหรือแหล่งน้ำธรรมชาติประกอบด้วย

1. เขื่อน/ฝาย/อ่างเก็บน้ำ
2. บ่อน้ำตื้น
3. บ่อโยก
4. ห้วย/คลอง
5. สระน้ำ

โดยประชาชนส่วนใหญ่อาศัยแหล่งน้ำจากธรรมชาติในการเป็นแหล่งเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ เพื่อใช้ในการบริโภคและการพาณิชย์บ้าง ในส่วนการประมง การเพาะเลี้ยงปลาเศรษฐกิจ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 และหมู่ที่ 15 ส่วนใหญ่ปลาที่เลี้ยงจะเป็นปลา เช่น ปลานิล ปลาดุก ปลากระพง ปลาทับทิม ปลาตะเพียน ฯลฯ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

แหล่งน้ำธรรมชาติ คือ คลองพระสะทึง ซึ่งไหลผ่านทางทิศเหนือของตำบลคลองใหญ่ ไหลผ่านหมู่ที่ 1, 2, 3, 5, 6, 7, 13 และหมู่ที่ 14 และคลองห้วยกระบอก และคลองน้ำธรรมชาติ ดิน

ตำบลศาลาลำควน ประกอบด้วยชุดดินทั้งหมด 16 ชุด ซึ่งจะกระจายกระจายปะปนกัน อยู่ทั่วไปทั้งตำบล ส่วนมากเป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ไม่ค่อยจะเหมาะสมกับการปลูกพืช ที่ดินแยกเป็นพื้นที่การเกษตรประมาณ 42,384 ไร่ แยกเป็นพื้นที่ทำนา 21,735 ไร่ พืชไร่ 17,673 ไร่ ทำสวนไม้ผล 2,184 ไร่ และปลูกผัก 792 ไร่ ที่เหลือเป็นป่าไม้และอื่น ๆ

ปริมาณน้ำฝน

อัตราเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 771.9 มิลลิเมตร

สถานศึกษา

ประชากรส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าภาคบังคับซึ่งมีความรู้พออ่านออก เขียนได้ เท่านั้นส่วนผู้ที่จบการศึกษาภาคบังคับและสูงกว่าภาคบังคับมีน้อย สำหรับประชาชนที่กำลังศึกษา นั้นส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในภาคบังคับประมาณ ร้อยละ 88 ของผู้ที่กำลังศึกษาทั้งหมด

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง
2. โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 8 แห่ง
3. โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส) จำนวน 1 แห่ง
4. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง

การคมนาคม

การคมนาคมระหว่างตำบลกับตำบลอื่นและจังหวัดใกล้เคียงมี 2 ทาง คือ

1. ทางรถไฟ สายตะวันออก (กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ) ผ่านวันละ 2 ขบวน (4 เที่ยว)
2. ทางรถยนต์ มีเส้นทางหลักคือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 33 (ถนนสุวรรณศร)

มีรถยนต์โดยสารประจำทางวิ่งผ่านตำบลหลายสายดังนี้

- 2.1 สายกรุงเทพฯ-อรัญประเทศ
- 2.2 สายฉะเชิงเทรา-อรัญประเทศ
- 2.3 สายสระบุรี-จันทบุรี
- 2.4 สายราชสีมา-จันทบุรี
- 2.5 สายมุกดาหาร-พัทธา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษี และต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลการบริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า ได้มาตรฐานตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2546 จำนวน 6 หลักเกณฑ์ ไม่ผ่านหลักเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 4 หลักเกณฑ์ คือ

1.1 การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชน

1.2 วิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน

1.3 การปรับปรุงกระบวนการบริการ

1.4 การเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

2. เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน ครั้งใน
การขอรับบริการ และการรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับ
การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

วรณช บวรนนท์เดช (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ
ของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน
ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้
และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงาน
ควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/ เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

ณทพงษ์ วิยะรันตร์ (2548) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่าความคิดเห็น
ของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง
เพศชายและเพศหญิง ผู้มีรายได้ระหว่าง 5,000 บาท และต่ำกว่ากับผู้มีรายได้ 5,001 บาทขึ้นไป
มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากกว่าผู้มีอายุ 18-30 ปี และ 31-59 ปี
อาชีพเกษตรกรและค้าขาย พนักงานบริษัท ห้างร้าน โรงงานอุตสาหกรรมและรับราชการหรือ
พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความเห็นไม่ต่างกัน

วิสูตร จงชวณิชย์ (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบล
บรบือต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่
ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ
และด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบก
และทางน้ำด้านรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด
ขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมพัฒนา

สตรี เด็ก เยาวชนผู้สูงอายุ และผู้พิการและด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ของเทศบาล ตามกฎหมาย และนโยบายของรัฐบาลเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ ทั้งโดยรวม และรายด้านทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ที่ระดับ .05

ธนธิป สุมาลัย (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ และความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

สุจิตรา เชื้อขันธ (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน มากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้

1. สามารถนาระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนาระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษ้องค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

จิตรลัดดา ถิ่นสำราญ (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพนั้น พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็น ต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำอานงค์ นันทะแสง (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าประชาชนเห็นด้วยกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ณ แหล่งเกิดและด้านเก็บรวบรวม และการขนส่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และประชาชนเห็นด้วยปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการกำจัดขั้นสุดท้าย และด้านการทิ้งขยะมูลฝอยส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า การกำจัดขยะมูลฝอย ณ แหล่งเกิด มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

แหล่งที่มาของตัวแปร

ตารางที่ 2 แหล่งที่มาของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	แหล่งอ้างอิงของตัวแปรอิสระ	ผลการวิจัย
1. เพศ	ชวฤทธิ์ บริสุทธิ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานจัดการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน
2. อายุ	ชวฤทธิ์ บริสุทธิ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานจัดการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา	ชวฤทธิ์ บริสุทธิ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	แหล่งอ้างอิงของตัวแปรอิสระ	ผลการวิจัย
4. อาชีพ	วาสนา ทรัพย์ทวี (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามแผนพัฒนาตำบลขององค์การ บริหารส่วนตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ตามแผนพัฒนาขององค์การบริหาร ส่วนตำบล แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แหล่งที่มาของตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม	แหล่งอ้างอิงของตัวแปรตาม	ความหมาย
1. การพัฒนา ด้านแหล่งน้ำ	ยุทธศาสตร์และแนวทาง การพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2554-2556)	การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษา แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และการประมงน้ำจืด
2. การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	ยุทธศาสตร์และแนวทาง การพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2554-2556)	การก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษา แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ระบบไฟฟ้าระบบโทรศัพท์ สาธารณะ ถนนและสะพาน
3. การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ และสังคม	ยุทธศาสตร์และแนวทาง การพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2554-2556)	การส่งเสริมปรัชญาหลักเศรษฐกิจ พอเพียงและแก้ไขปัญหา ความยากจน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	แหล่งอ้างอิงของตัวแปรตาม	ความหมาย
4. การพัฒนา ด้านการเมือง และบริหาร	ยุทธศาสตร์และแนวทาง การพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2554-2556)	การส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเมือง การปกครอง การบริหาร แก่ประชาชน และ ส่งเสริมด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชน
5. การพัฒนา ด้านธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ยุทธศาสตร์และแนวทาง การพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2554-2556)	การอนุรักษ์และพัฒนา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. การพัฒนา ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม	ยุทธศาสตร์และแนวทาง การพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2554-2556)	การเพิ่มโอกาสการรับรู้ข่าวสารให้แก่ ประชาชน การส่งเสริมการศึกษาก่อนวัย เรียนและการศึกษาภาคบังคับ และส่งเสริม ด้านศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อในการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ท้องที่การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีประชากรจำนวน 10,534 (องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน, 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือประชาชนในเขตพื้นที่ท้องที่การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 385 คน

ผู้วิจัยทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ยามานะ (Yamane, 1975 อ้างถึงใน สุธรรณ ศรีไสย์, 2551) โดยกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ซึ่งทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

2. การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยใช้หมู่บ้านในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน จำนวน 14 หมู่บ้าน เป็นตัวจัดชั้นภูมิ (Strata) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

$$\text{ขนาดตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน} = \frac{\text{ประชากรทั้งหมดในหมู่บ้าน} \times \text{กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้แสดงดัง ตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหาร
ส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามหมู่บ้าน

	หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 2	บ้านเหล่า	28	2
หมู่ที่ 3	บ้านวังรี	1,114	41
หมู่ที่ 4	บ้านโคกเจริญ	810	30
หมู่ที่ 5	บ้านท่าระพา	928	34
หมู่ที่ 6	บ้านท่าช้าง	1,024	37
หมู่ที่ 7	บ้านหนองผูกเต่า	253	9
หมู่ที่ 8	บ้านคลองสำอากค์	858	31
หมู่ที่ 9	บ้านคลองสำอากค์ใต้	525	19
หมู่ที่ 10	บ้านเขามะกา	1,374	50
หมู่ที่ 11	บ้านเนินสวนอ้อย	832	30
หมู่ที่ 12	บ้านหนองอีซ้อ	775	28
หมู่ที่ 13	บ้านหนองผูกเต่าพัฒนา	698	26
หมู่ที่ 14	บ้านเนินตะเคียน	636	23
หมู่ที่ 15	บ้านห้วยกระบอก	679	25
	รวม	10,534	385

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษา ผู้ศึกษาทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาด้าน

เศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาทางการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) จำนวนคำถาม 29 ข้อ โดยใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

5 หมายถึง	ระดับมากที่สุด
4 หมายถึง	ระดับมาก
3 หมายถึง	ระดับปานกลาง
2 หมายถึง	ระดับน้อย
1 หมายถึง	ควรปรับปรุง

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน จากนั้น นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบข้อมูลแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

3.1 ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นางสาวอมวาศรี ภู่อส เจ้าหน้าทีวิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน

3.3 นางสมจิต บรรจงจิตร ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ศาลาลำดวน

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 30 คน นำแบบสอบถามวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ .49-.82 และนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95

โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ลักษณะข้อมูลจะเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถามดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้เข้าพบผู้ใหญ่บ้านทั้ง 14 หมู่บ้าน และอธิบายวัตถุประสงค์ของการแจกแบบสอบถาม เพื่อขอความกรุณาในการเก็บรวบรวมข้อมูลหน่วยตัวอย่างตามหมู่บ้าน โดยกำหนดเก็บข้อมูลกลับคืนภายใน 7 วัน
2. เมื่อครบกำหนด ผู้วิจัยได้ติดตามเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์จำนวน 385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากประชาชน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) โดยอาศัยสถิติในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การทดสอบสมมติฐาน เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปร ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบค่า t-test และ One-way ANOVA ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD (Least-significant different)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\ \text{แทนค่าสูตร} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากสูตรจะได้ค่าของช่วงชั้นเท่ากับ .80 ดังนั้น เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง	ความหมาย
4.21-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 385 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลการศึกษาวินิจฉัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	185	48.05
หญิง	200	51.95
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 และเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	33	8.57
21-30 ปี	72	18.70
31-40 ปี	144	37.40
41-50 ปี	95	24.68
มากกว่า 50 ปี	41	10.65
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมา อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.70 รองลงมา 21-30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 รองลงมา อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.60 และรองลงมาอายุน้อยกว่า 21 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	26	6.75
มัธยมศึกษาปีที่ 3	48	12.47
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	95	24.68
อนุปริญญา/ ปวส.	105	27.27
ปริญญาตรีขึ้นไป	111	28.83
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.47 และรองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/ พนักงานรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	8.83
พนักงานงานบริษัทเอกชน/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	76	19.74
เกษตรกรรวม	164	42.60
ค้าขาย	90	23.38
รับจ้างทั่วไป	21	5.45
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 รองลงมา มีอาชีพพนักงานงานบริษัทเอกชน/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 รองลงมา มีอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.83 และรองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน
รวมทุกด้าน

ลำดับ	แผนยุทธศาสตร์	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1	การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ	3.96	.47	มาก	2
2	การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.89	.45	มาก	5
3	การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม	3.96	.43	มาก	1
4	การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร	3.96	.53	มาก	3

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลำดับ	แผนยุทธศาสตร์	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
5	การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.93	.48	มาก	4
6	การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม	3.88	.54	มาก	6
	รวม	3.93	.40	มาก	-

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว รวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจและสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.43$) รองลงมาการพัฒนาด้านแหล่งน้ำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.47$) รองลงมาการพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.53$) รองลงมา การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.48$) รองลงมา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.45$) และอันดับสุดท้าย การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ

การพัฒนา ด้านแหล่งน้ำ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. อบต. ศาลาลำดวน บำรุงรักษาแหล่งน้ำ เพื่อการเกษตร อย่างทั่วถึง	127 (33.00)	204 (53.00)	50 (13.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.18	.69	มาก	1
2. อบต. ศาลาลำดวน มีการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการประมงน้ำจืด	74 (19.20)	247 (64.20)	52 (13.50)	12 (3.10)	0 (0.00)	3.99	.67	มาก	2

ตารางที่ 10 (ต่อ)

การพัฒนา ด้านแหล่งน้ำ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
3. แหล่งน้ำเพื่อ การเกษตรในเขต อบต. ศาลาลำควน มีอย่างเพียงพอ	61 (15.80)	211 (54.80)	105 (27.30)	8 (2.10)	0 (0.00)	3.84	.70	มาก	3
4. ท่านเห็นว่าน้ำ เพื่อการอุปโภค และบริโภคในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อชุมชน ที่กำลังขยายตัวขึ้น	78 (20.30)	184 (47.80)	107 (27.80)	16 (4.20)	0 (0.00)	3.84	.79	มาก	4
						3.96	.47	มาก	-

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก อบต. ศาลาลำควนบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.69$) รองลงมา อบต. ศาลาลำควน มีการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการประมงน้ำจืด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.67$) รองลงมา แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรในเขต อบต. ศาลาลำควน มีอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.70$) และอันดับสุดท้าย ท่านเห็นว่าน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ท่านเห็นว่า ในการก่อสร้าง และปรับปรุงถนน ในเขต อบต. ศาลาลำดวน ปัจจุบัน มีคุณภาพดีเหมาะสม กับการใช้งาน	64 (16.60)	207 (53.8)	102 (26.50)	8 (2.10)	4 (1.00)	3.83	.76	มาก	4
2. ท่านเห็นว่า ในการติดตั้งระบบ แสงสว่าง บริเวณ ที่สาธารณะในชุมชน มีอย่างเพียงพอ	82 (21.30)	175 (45.50)	116 (30.10)	12 (3.10)	0 (0.00)	3.85	.79	มาก	3
3. อบต. ศาลาลำดวน มีการจัดการระบบ และทางระบายน้ำ	76 (19.70)	198 (51.40)	95 (24.70)	16 (4.20)	0 (0.00)	3.87	.77	มาก	2
4. ท่านเห็นว่า อบต. ศาลาลำดวน ให้ความสำคัญ กับการพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	108 (28.10)	185 (48.10)	80 (20.80)	12 (3.10)	0 (0.00)	4.01	.78	มาก	1
	รวม					3.89	.45	มาก	-

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกท่านเห็นว่า อบต. ศาลาลำดวน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.78$) รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน มีการจัดการระบบและทางระบายน้ำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.77$) รองลงมา ท่านเห็นว่าในการติดตั้งระบบแสงสว่างบริเวณที่ สาธารณะในชุมชนมีอย่างเพียงพอ

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.79$) และอันดับสุดท้าย ท่านเห็นว่าในการก่อสร้างและปรับปรุงถนน ในเขต อบต. ศาลาลำดวน ปัจจุบันมีคุณภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม

การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. อบต. ศาลาลำดวน มีการส่งเสริมหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่ประชาชน	140 (36.40)	195 (50.60)	50 (13.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	.66	มากที่สุด	1
2. อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริมให้มีความสำคัญกับผู้ยากไร้และไม่มีที่ทำกิน	84 (21.80)	224 (58.20)	74 (19.20)	3 (0.80)	0 (0.00)	4.01	.67	มาก	2
3. อบต.ศาลาลำดวน สร้างงานสร้างอาชีพให้กับประชาชน	66 (17.10)	183 (47.50)	136 (35.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82	.70	มาก	6
4. อบต. ศาลาลำดวน มีส่วนช่วยในการสนับสนุน วัสดุ-อุปกรณ์ ทางด้านกีฬาให้กับ ทางด้านชุมชน อย่างทั่วถึงและพอเพียง	80 (20.80)	209 (54.30)	84 (21.80)	12 (3.10)	0 (0.00)	3.93	.74	มาก	3

ตารางที่ 12 (ต่อ)

การพัฒนาด้าน เศรษฐกิจและสังคม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	
5. อบต. ศาลาลำควน ให้การสนับสนุน งบประมาณ เพื่อพัฒนา ปรับปรุง ปรุงสถานศึกษา ของ อบต.	80 (20.80)	182 (47.30)	123 (31.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89	.72	มาก	4	
6. การช่วยเหลือ ประชาชนที่ประสบ ความเดือดร้อน ของ อบต. ศาลาลำควน กระทำอย่างรวดเร็ว และทั่วถึง	83 (21.60)	192 (49.90)	91 (23.60)	19 (4.90)	0 (0.00)	3.88	.80	มาก	5	
						รวม	3.96	.43	มาก	-

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก อบต. ศาลาลำควน มีการส่งเสริมหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.66$) รองลงมา อบต. ศาลาลำควนส่งเสริมให้มีความสำคัญกับผู้ยากไร้ และไม่มีที่ทำกิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.67$) รองลงมา อบต. ศาลาลำควน มีส่วนช่วยในการสนับสนุนวัสดุ-อุปกรณ์ทางด้านกีฬาให้กับทางด้านชุมชนอย่างทั่วถึงและพอเพียง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.74$) รองลงมา อบต. ศาลาลำควน ให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนา ปรับปรุงปรุงสถานศึกษา ของอบต. อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.72$) รองลงมา การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบความเดือดร้อนของ อบต. ศาลาลำควน กระทำอย่างรวดเร็วและทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.80$) และอันดับสุดท้าย อบต. ศาลาลำควน สร้างงานสร้างอาชีพให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร

การพัฒนา ด้านการเมืองและบริหาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. อบต. ศาลาลำควน ส่งเสริมให้ประชาชน มีส่วนร่วม ในการดำเนินการ ตัดสินใจในด้าน การพัฒนาชุมชน	98 (25.50)	183 (47.50)	92 (23.90)	12 (3.10)	0 (0.00)	3.95	.79	มาก	4
2. อบต. ศาลาลำควน เปิดโอกาสให้ มีตัวแทน ของชุมชน เพื่อเข้าร่วม ประชุมกับ อบต. ในการกำหนดทิศทาง ของการดำเนินงาน ของ อบต. ได้	80 (20.80)	227 (59.0)	66 (17.10)	12 (3.10)	0 (0.00)	3.97	.71	มาก	2
3. อบต. ศาลาลำควน ส่งเสริมให้ประชาชน มีส่วนทางการเมือง ในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการเลือกตั้ง การสังเกตการณ์ ทางการเมือง	97 (25.20)	170 (44.20)	110 (28.60)	8 (2.10)	0 (0.00)	3.92	.79	มาก	5
4. ในการดำเนินงาน อบต. ศาลาลำควน ในด้านต่าง ๆ มีการแจ้ง ให้ประชาชนทราบ โดยทั่วถึงเป็น ลายลักษณ์อักษร หรือการติดประกาศ	93 (24.20)	196 (50.90)	84 (21.80)	12 (3.10)	0 (0.00)	3.96	.76	มาก	3

ตารางที่ 13 (ต่อ)

การพัฒนา ด้านการเมืองและบริหาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
5. อบต. ศาลาลำดวน มีการจัดอบรม และให้ความรู้แก่ ประชาชนในด้าน การเมืองการปกครอง อย่างสม่ำเสมอ	104 (27.0)	178 (46.20)	99 (25.70)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.99	.76	มาก	1
	รวม					3.96	.53	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก อบต. ศาลาลำดวนมีการจัดอบรมและให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านการเมืองการปกครองอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.76$) รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน เปิดโอกาสให้ มีตัวแทนของชุมชนเพื่อเข้าร่วมประชุมกับ อบต. ในการกำหนดทิศทางของการดำเนินงานของ อบต. ได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.71$) รองลงมา ในการดำเนินงาน อบต. ศาลาลำดวน ในด้านต่าง ๆ มีการแจ้ง ให้ประชาชนทราบ โดยทั่วถึงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการติดประกาศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.76$) รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตัดสินใจ ในด้านการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.79$) และอันดับสุดท้าย อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนทางการเมืองในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการเลือกตั้ง การสังเกตการณ์ทางการเมือง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การพัฒนา ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. อบต. ศาลาลำควน มีบทบาทสำคัญ ต่อการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	94 (24.40)	170 (44.20)	89 (23.10)	32 (8.30)	0 (0.00)	3.85	.89	มาก	5
2. อบต. ศาลาลำควน สนับสนุน ให้มีการรณรงค์ การจัดแยกประเภท ขยะมูลฝอย	104 (27.0)	216 (56.10)	65 (16.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10	.66	มาก	1
3. อบต. ศาลาลำควน สนับสนุนให้มี การรณรงค์ และการอนุรักษ์ ทรัพยากร แหล่งท่องเที่ยว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว	86 (22.30)	180 (46.80)	111 (28.80)	8 (2.10)	0 (0.00)	3.89	.76	มาก	3
4. การจัดเก็บขยะ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลาลำควน ให้บริการต่อประชาชน อย่างเพียงพอและทั่วถึง	57 (14.80)	218 (56.60)	106 (27.50)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.85	.67	มาก	4
5. อบต. ศาลาลำควน ส่งเสริมให้มีการปลูกป่า ชุมชน	85 (22.10)	193 (50.10)	104 (27.00)	3 (0.80)	0 (0.00)	3.94	.72	มาก	2
			รวม			3.93	.48	มาก	-

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก อบต. ศาลาลำดวน สนับสนุนให้มีการรณรงค์การจัดแยกประเภทขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.66$) รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.72$) รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน สนับสนุนให้มีการรณรงค์และการอนุรักษ์ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.76$) รองลงมา การจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน ให้บริการต่อประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.67$) และอันดับสุดท้าย อบต. ศาลาลำดวน มีบทบาทสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม

การพัฒนา ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม	การพิจารณา					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
1. อบต. ศาลาลำดวน มีการส่งเสริมการศึกษา ก่อนวัยเรียน และการศึกษาภาคบังคับ	60 (15.60)	223 (57.90)	90 (23.40)	12 (3.10)	0 (0.00)	3.86	.70	มาก	3
2. อบต. ศาลาลำดวน ให้การสนับสนุน กิจกรรมด้านกีฬา และนันทนาการ แบบเหมาะสม ช่วยให้เด็ก, เยาวชน, ประชาชนทั่วไป มีสุขภาพแข็งแรง และปลอดภัย จากยาเสพติด	96 (24.90)	151 (39.20)	118 (30.60)	20 (5.20)	0 (0.00)	3.84	.86	มาก	4

ตารางที่ 15 (ต่อ)

การพัฒนา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
ด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรม									
3. อบต. ศาลาลำควน ให้การสนับสนุน งบประมาณ	78 (20.30)	208 (54.0)	84 (21.80)	15 (3.90)	0 (0.00)	3.91	.75	มาก	2
ด้านการอบรม ให้ความรู้ ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ กับประชาชน อย่างสม่ำเสมอ									
4. อบต. ศาลาลำควน มีการสนับสนุน และจัดงานในวันสำคัญ ต่าง ๆ ตามประเพณีไทย	102 (26.50)	133 (34.5)	130 (33.80)	20 (5.20)	0 (0.00)	3.82	.88	มาก	5
5. อบต.ศาลาลำควน จัดให้มีการแข่งขันกีฬา ด้านยาเสพติด อยู่เป็นประจำ	110 (28.60)	158 (41.0)	109 (28.30)	8 (2.10)	0 (0.00)	3.96	.81	มาก	1
รวม						3.88	.54	มาก	-

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก อบต. ศาลาลำควน จัดให้มีการแข่งขันกีฬา ด้านยาเสพติดอยู่เป็นประจำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.81$) รองลงมา อบต. ศาลาลำควน ให้การสนับสนุนงบประมาณด้านการอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.75$) รองลงมา อบต. ศาลาลำควน มีการส่งเสริม การศึกษาก่อนวัยเรียนและการศึกษาภาคบังคับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.70$) รองลงมา อบต. ศาลาลำควน ให้การสนับสนุนกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการแบบเหมาะสม ช่วยให้ได้ก, เยาวชน, ประชาชนทั่วไปมีความสุขภาพแข็งแรงและปลอดภัยจากยาเสพติด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$,

SD = 0.86) และอันดับสุดท้าย อบรม. ศาลาลำควน มีการสนับสนุนและจัดงานในวันสำคัญต่าง ๆ ตามประเพณีไทย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, SD = 0.88) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำควน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำควน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำควน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 สถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำควน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	Sig.
ชาย	185	3.93	.40	.053	.957
หญิง	200	3.93	.39		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำควน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ ได้ค่า Sig. = 0.957 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำควน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 สถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

ค่าความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.971	.493	3.22	.013*
ภายในกลุ่ม	380	58.168	.153		
รวม	384	60.140			

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ ได้ค่า Sig. = 0.013 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) ได้ดัง ตารางที่ 17

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมืองจังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการ LSD

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า
		21 ปี				50 ปี
		4.04	3.82	3.90	3.97	4.03
น้อยกว่า 21 ปี	4.04	-	.22*	.14	.07	.01
21-30 ปี	3.82	-	-	.08	-.15*	-.21*
31-40 ปี	3.90	-	-	-	-.07	-.13
41-50 ปี	3.97	-	-	-	-	-.06
มากกว่า 50 ปี	4.03	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมืองจังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ แตกต่างกับกับ ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า อายุ 21-30 ปี

ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ แตกต่างกับกับ ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า อายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 สถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ค่าความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.226	.057	.358	.838
ภายในกลุ่ม	380	59.914	.158		
รวม	384	60.140			

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา ได้ค่า Sig. = 0.838 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 สถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ

ค่าความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.862	.216	1.382	.239
ภายในกลุ่ม	380	59.277	.156		
รวม	384	60.140			

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ ได้ค่า Sig. = 0.239 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนาคอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนาคอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนาคอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนาคอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว 6 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ใช้แบบสอบถาม แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) จำนวนคำถาม 29 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด เมื่อนำแบบสอบถามวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ .49 - .82 และนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95 โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) t-test และ One-way ANOVA ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD (Least-significant different)

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีอาชีพเกษตรกรกรรม

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม รองลงมาการพัฒนาด้านแหล่งน้ำ รองลงมาการพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร รองลงมา การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว การพัฒนาด้านแหล่งน้ำส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก อบต. ศาลาลำดวน บำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน มีการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการประมงน้ำจืด อยู่ในระดับมาก รองลงมา แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรในเขต อบต. ศาลาลำดวน มีอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ท่านเห็นว่าน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกท่านเห็นว่า อบต. ศาลาลำดวน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน มีการจัดการระบบและทางระบายน้ำ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ท่านเห็นว่า ในการติดตั้งระบบแสงสว่างบริเวณที่ สาธารณะในชุมชนมีอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับ และอันดับสุดท้าย ท่านเห็นว่าในการก่อสร้างและปรับปรุงถนน ในเขต อบต. ศาลาลำดวน ปัจจุบันมีคุณภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก อบต. ศาลาลำดวน

มีการส่งเสริมหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริมให้มีความสำคัญกับผู้ยากไร้ และไม่มีที่ทำกิน อยู่ในระดับมาก รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน มีส่วนช่วยในการสนับสนุนวัสดุ-อุปกรณ์ทางด้านกีฬาให้กับทางด้านชุมชนอย่างทั่วถึง และพอเพียง อยู่ในระดับมาก รองลงมา อบต.ศาลาลำดวน ให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนา ปรับปรุงปรุงสถานศึกษา ของ อบต. อยู่ในระดับมาก รองลงมา การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบ ความเดือดร้อนของ อบต.ศาลาลำดวน กระทำอย่างรวดเร็วและทั่วถึง อยู่ในระดับมาก และอันดับ สุดท้าย อบต.ศาลาลำดวนสร้างงานสร้างอาชีพให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว การพัฒนาด้านการเมือง และบริหาร ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก อบต. ศาลาลำดวน มีการจัดอบรมและให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านการเมืองการปกครองอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับ มาก รองลงมา อบต.ศาลาลำดวน เปิดโอกาสให้ มีตัวแทนของชุมชนเพื่อเข้า ร่วมประชุมกับ อบต. ในการกำหนดทิศทางของการดำเนินงานของ อบต.ได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ในการดำเนินงาน อบต.ศาลาลำดวน ในด้านต่าง ๆ มีการแจ้ง ให้ประชาชนทราบโดยทั่วถึงเป็น ลายลักษณ์อักษร หรือการติดประกาศ อยู่ในระดับมาก รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริม ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตัดสินใจในด้านการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนทางการเมืองในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการเลือกตั้ง การสังเกตการณ์ทางการเมือง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก อบต. ศาลาลำดวน สนับสนุนให้มีการรณรงค์การจัดแยกประเภทขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมาก รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน อยู่ในระดับมาก รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน สนับสนุนให้มีการรณรงค์และการอนุรักษ์ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับ นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก รองลงมา การจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน ให้บริการต่อประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย อบต. ศาลาลำดวน มีบทบาทสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

2.6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก อบต. ศาลาลำดวน จัดให้มีการแข่งขันกีฬา ด้านยาเสพติดอยู่เป็นประจำ อยู่ในระดับมาก รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน ให้การสนับสนุนงบประมาณด้านการอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน มีการส่งเสริมการศึกษา ก่อนวัยเรียนและการศึกษาภาคบังคับ อยู่ในระดับมาก รองลงมา อบต. ศาลาลำดวน ให้การ สนับสนุนกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการแบบเหมาะสม ช่วยให้เด็ก,เยาวชน, ประชาชนทั่วไป มีสุขภาพแข็งแรง และปลอดภัยจากยาเสพติด อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย อบต. ศาลาลำดวน มีการสนับสนุนและจัดงานในวันสำคัญต่าง ๆ ตามประเพณีไทย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยจะ กล่าวถึงประเด็นสำคัญของการศึกษาค้นคว้า ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การ บริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว รวมทั้งด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวารภรณ์ เถลิงจักร (2552) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเมืองจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจจะเป็นเพราะความเจริญของท้องถิ่นลักษณะการบริหารงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สอดคล้องกันที่เป็น เช่นนี้ อาจจะเป็นเพราะความเจริญของท้องถิ่นลักษณะการบริหารงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อมูลทั่วไปของประชาชนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกสิทธิ์ สุทธิศาสนกุล (2545) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า ประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกับกับ ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกับกับ ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี

และประชาชนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 อ้างถึงใน ชีระ อินทรลาวัณย์, 2547, หน้า 34) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี” พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกับ ประสิทธิ์ ชูเมือง (2546 อ้างถึงใน คลฤทัย มานะกิติวิภาค, 2550, หน้า 30) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่ทำให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจ

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคมสัน ชาญชัยวรวิทย์ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาด: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองศรีราชาไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวัลลภา ชายหาด (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทุกอาชีพต่างมีความคาดหวังต่องานที่ทำในระดับที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ทัศนคติของกลุ่มอาชีพต่างกันของประชาชนไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

และการพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ตามลำดับ ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะดังนี้

1. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ควรมีการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบความเดือดร้อนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยส่งเสริมให้มีความสำคัญกับผู้ยากไร้และไม่มีที่ทำกิน และมีส่วนช่วยในการสนับสนุนวัสดุ-อุปกรณ์ทางด้านกีฬาให้กับทางด้านชุมชนอย่างทั่วถึง
2. การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ ควรมีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรอย่างทั่วถึงเพื่อเพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภคเพียงพอต่อชุมชนที่กำลังขยายตัวขึ้น
3. การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตัดสินใจในด้านการพัฒนาชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ มีตัวแทนของชุมชนในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และมีการแจ้งให้ประชาชนทราบข่าวได้รวดเร็วและทั่วถึง
4. การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยให้มีการรณรงค์และการอนุรักษ์ทรัพยากรแหล่ง
5. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการจัดการระบบและทางระบายน้ำใหม่ในการติดตั้งระบบแสงสว่าง บริเวณที่ สาธารณะในชุมชนให้มีย่างเพียงพอ ก่อสร้างและปรับปรุงถนนให้มีคุณภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน และตระหนักถึงความสำคัญกับการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
6. การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนในการจัดงานในวันสำคัญต่าง ๆ ตามประเพณีของไทย มีการส่งเสริมการศึกษาจัดการอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ กับประชาชน ให้การสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมด้านกีฬาและนันทนาการสำหรับเด็ก เยาวชน ประชาชนทั่วไปให้มีสุขภาพแข็งแรงและจัดให้มีการแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน
2. ควรศึกษาบทบาทการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์
3. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดิติก. (2532). *การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: อักษรภาพิพัฒนา.
- คงพัชร ไชริศมี. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คมสัน ชาญชัวร์วิทย์. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาด: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- จิตรลัดดา ถิ่นสำราญ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชวฤทธิ์ บริสุทธิ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอฝักไห้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณทพงษ์ วิยะรันตร์. (2548). *ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- คลฤทัย มานะกิติภาค. (2550). *ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด*.
 ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ธนธิป สุมาลัย. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ
 งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม*.
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง. (2540). *100 ปี การปกครองท้องถิ่น ไทย พ.ศ. 2440 - 2540*. กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ธีระ อินทรลาวัณย์. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารท้องถิ่นในเขตเทศบาล
 ตำบลบ้านยาง อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบล
 แหลมฟ้าผ้า จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. (2525). *การปกครองท้องถิ่น ไทย*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- พงษ์ไพบุลย์ ศิวาวราเวทย์ และทิมมพร คุ่มวงศ์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาล
 ตำบลท่าล้อ อำเภอมำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกาญจนบุรี.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. (2546, 22 ธันวาคม).
 ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 16.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับ
 ที่ 6 พ.ศ. 2552. (2552, 6 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 8-10.
- พิน คงพูน. (2529). *ความพึงพอใจต่อบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
 การประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัด ภาคใต้*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
 สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล
 คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- มณี โปธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน โปธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540. (2540, 11 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1.
- วรรณช บวรนนท์เทศ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วราภรณ์ เฉลิมจักร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วัลลภา ชายหาด. (2535). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วาสนา ทรัพย์ทวี. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามแผนพัฒนาตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วิสูตร จงชวนิชน. (2549). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดละเซิงเทรา. ละเซิงเทรา: องค์กรบริหารส่วนจังหวัดละเซิงเทรา.
- ลำอังก์ นันทะแสง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองมหาสารคามอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- สุจิตรา เขื่อนขันธ์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการ
อำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทนต์ ศรีไสย. (2551). สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
จिरาภา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน. (2554). ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาองค์การบริหาร
ส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2554-2556). เข้าถึงได้จาก
<http://www.thaitambon.com/tambon/ttambon.asp?ID=270103>
- องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน. (2558). ข้อมูลประชากรสำนักปลัดองค์การบริหาร
ส่วนตำบลศาลาลำดวน. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน.
- อนันต์ อนันต์กุล. (2521). หลักและเทคนิคการวางแผน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อภิชัย พันธเสน. (2541). พัฒนาชนบทไทย: สมุทัย และมรรค แนวคิดทฤษฎีและภาพรวม
ของการพัฒนา. กรุงเทพฯ: มูลนิธิภูมิปัญญา.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏลำปาง.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: บารมีการพิมพ์.
- เอกสิทธิ์ สุทธิศาสนกุล. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครอง
ส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychology testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Holloway, W. V. (1951). *State and local government in the united state*. New York:
McGraw Hill.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfactions in the white collar job*. Michigan: University of Michigan.

- Robson, W. A. (1992). Local government. *In encyclopedia of social science*. New York: Macmillan.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.
- Vroom, H. V. (1964). *Work and motivation*. Now York: Wiley and Sons.
- Witt, D. (1991). *A comparative survey of local government and administration*. Bangkok: Kurusapha Press.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. London: Litton Educational Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาปีที่ 3
() 3. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. () 4. อนุปริญญา/ ปวส.
() 5.ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/ พนักงานรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 2. พนักงานงานบริษัทเอกชน/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() 3. เกษตรกรรม
() 4. ค้าขาย
() 5. รับจ้างทั่วไป
() 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)
1. การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ					
1.1 อบต. ศาลาลำดวนบำรุงรักษาแหล่งน้ำ เพื่อการเกษตรอย่างทั่วถึง					
1.2 อบต. ศาลาลำดวนมีการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการประมงน้ำจืด					
1.3 แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรในเขต อบต. ศาลาลำดวน มีอย่างเพียงพอ					
1.4 ท่านเห็นว่าน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค ในปัจจุบันมีเพียงพอต่อชุมชนที่กำลังขยายตัวขึ้น					
2. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
2.1 ท่านเห็นว่าในการก่อสร้างและปรับปรุง ถนนในเขต อบต. ศาลาลำดวน ปัจจุบัน มีคุณภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน					
2.2 ท่านเห็นว่าในการติดตั้งระบบแสงสว่าง บริเวณที่สาธารณะในชุมชนมีอย่างเพียงพอ					
2.3 อบต. ศาลาลำดวนมีการจัดการระบบ และทางระบายน้ำ					
2.4 ท่านเห็นว่า อบต. ศาลาลำดวน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้าน โครงสร้าง พื้นฐาน					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)
3. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม					
3.1 อบต. ศาลาลำดวนมีการส่งเสริมหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่ประชาชน					
3.2 อบต. ศาลาลำดวนส่งเสริมให้มีความสำคัญกับผู้ยากไร้ และไม่มีที่ทำกิน					
3.3 อบต.ศาลาลำดวนสร้างงานสร้างอาชีพให้กับประชาชน					
3.4 อบต. ศาลาลำดวน มีส่วนช่วยในการสนับสนุนวัสดุ-อุปกรณ์ ทางด้านกีฬาให้กับทางด้านชุมชน อย่างทั่วถึง และพอเพียง					
3.5 อบต. ศาลาลำดวนให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนา ปรับปรุงปรุงสถานศึกษาของ อบต.					
3.6 การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบความเดือดร้อนของ อบต. ศาลาลำดวน กระทำอย่างรวดเร็วและทั่วถึง					
4. การพัฒนาด้านการเมืองและบริหาร					
4.1 อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตัดสินใจในด้านการพัฒนาชุมชน					
4.2 อบต. ศาลาลำดวน เปิดโอกาสให้มีตัวแทนของชุมชนเพื่อเข้าร่วมประชุมกับ อบต. ในการกำหนดทิศทางของการดำเนินงานของ อบต. ได้					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)
4.3 อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการเลือกตั้ง การจัดการขยะ การจัดการน้ำ					
4.4 ในการดำเนินงาน อบต. ศาลาลำดวน ในด้านต่าง ๆ มีการแจ้ง ให้ประชาชนทราบ โดยทั่วถึงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการตีพิมพ์					
4.5 อบต. ศาลาลำดวน มีการจัดอบรม และให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านการเมือง การปกครองอย่างสม่ำเสมอ					
5. การพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
5.1 อบต. ศาลาลำดวน มีบทบาทสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
5.2 อบต. ศาลาลำดวน สนับสนุนให้มีการรณรงค์การจัดแยก ประเภทขยะมูลฝอย					
5.3 อบต. ศาลาลำดวน สนับสนุนให้มีการรณรงค์ และการอนุรักษ์ ทรัพยากร แหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว					
5.4 การจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน ให้บริการต่อประชาชน อย่างเพียงพอและทั่วถึง					
5.5 อบต. ศาลาลำดวน ส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน					
6. การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม					
6.1 อบต. ศาลาลำดวน มีการส่งเสริม การศึกษาก่อนวัยเรียนและการศึกษาภาคบังคับ					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)
6.2 อบต. ศาลาลำดวน ให้การสนับสนุน กิจกรรมด้านกีฬาและ นันทนาการแบบเหมาะสม ช่วยให้เด็ก, เยาวชน, ประชาชน ทั่วไป มีสุขภาพ แข็งแรงและปลอดภัยจากยาเสพติด					
6.3 อบต. ศาลาลำดวน ให้การสนับสนุน งบประมาณด้านการอบรมให้ความรู้ ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ กับประชาชน อย่างสม่ำเสมอ					
6.4 อบต. ศาลาลำดวน มีการสนับสนุน และจัดงานในวันสำคัญต่าง ๆ ตามประเพณีไทย					
6.5 อบต.ศาลาลำดวน จัดให้มีการแข่งขัน กีฬาต้านยาเสพติดอยู่เป็นประจำ					