ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

SATISFACTION OF PEOPLE TOWARD THE SERVICES OF BAN PAE SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KUMUANG DISTRICT, BURIRAM PROVINCE

ภาคนิพนธ์

ของ

สิรินาฏ แก่นโมก

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาภาคนิพนธ์ของ
นางสิรินาฏ แก่นโมก เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ประชัน คะเนวัน)

.....กรรมการควบคุม
(รองศาสตราจารย์ ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์)

.....กรรมการควบคุม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นวมินทร์ ประชานันท์)

.....กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์ รามฤทธิ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับภาคนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเทียบ ละอองทอง)
วันที่.....เดือน..๐๔..มี.ค..2552พ.ศ. 2551

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์		
ชื่อผู้วิจัย	สิรินาฏ แก่นโมก		
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ ประชัน	คะเนวัน	ประธานกรรมการ
	รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์	สุวรรณรักษ์	กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์	รามฤทธิ์	กรรมการ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	**สาขา**	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	**ปีที่พิมพ์**	2551

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างได้จาก การสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คนและทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open Form) มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .9528 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.58) โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านการบริหารและการบริการ ด้านสังคมและชุมชน และด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานตามลำดับ

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้สร้างถนนที่ได้มาตรฐานสามารถใช้สัญจรไปมาได้สะดวก ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน และจัดให้มีระบบประปาที่ได้มาตรฐานตามลำดับ

TITLE Satisfactions of People toward the Services of Ban Phea Sub-district Administrative Organization, Kumuang District, Buriram Province

AUTHOR Sirinart Kanmok

ADVISORS Associate Professor Prajan Kanewan Thesis Advisor

Associate Professor Prasit Suvannarak Co-advisor

Assistant Professor Wutthinan Ramrit Co-advisor

DEGREE Master of Public Administration **MAJOR** Public Administration

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2008

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the satisfactions of people toward the services of Ban Phea Sub-district Administrative Organization, Kumuang District, Buriram Province. The subjects were 381 local people selected by the Table of Taro Yamane and simple random sampling technique, respectively. The research instrument was a 3-part questionnaire including checklist, 5-rating scale, and open form with its reliability at .9528. The collected data were analyzed by percentage, mean and standard deviation.

The results were as follows:

1. The satisfactions of people toward the services of Ban Phea Sub-district Administrative Organization, Kumuang District, Buriram Province as a whole were at "much" level ($\bar{x}$=3.58). The highest mean score was management and services, followed by society and community, development of public utility, and basic structure, respectively.

2. The additional suggestions were that Ban Phea Sub-district Administrative Organization should build the standard roads for the convenient transportation, install the public electricity in all villages, and provide the standard water supply system, respectively.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ประกาศคุณูปการ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความอนุเคราะห์ จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ประชัน คะเนวัน ประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวมินทร์ ประชานันท์ กรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ คือ คุณธวัลพร พลชุมแสง คุณกษิดิ์เดช จิ๋วน้อย และคุณสถาพร ยอดสะเทิ้น ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย

ขอบพระคุณผู้นำชุมชน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนเพื่อนร่วมงานที่ได้เอื้อเฟื้อเสียสละเวลา ช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงเกิดขึ้นจากการทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่บิดา มารดา บูรพาจารย์ คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำให้เกิดสติปัญญาความรู้ และวิชาชีพ ตลอดจน ชี้นำคุณธรรมในการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

สิรินาฏ แก่นโมก

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดการให้บริการสาธารณะ	8
หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ	12
ความหมายของการปกครองท้องถิ่น	13
ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล	14
การแบ่งขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล	18
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี Dhonburi Rajabhat University

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
ความมุ่งหมายของการวิจัย	44
วิธีดำเนินการวิจัย	44
สรุปผลการวิจัย	45
อภิปรายผล	46
ข้อเสนอแนะ	49
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้	49
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	60
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดสอบใช้แบบสอบถาม	64
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม	66
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	68
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	74
ประวัติย่อของผู้วิจัย	77

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rajabhat University

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรจากทะเบียนบ้าน ตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์.....	23
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน.....	30
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้	36
4	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ.....	38
5	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน	39
6	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านสังคมและชุมชน.....	40
7	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการบริหารและการบริการ.....	41
8	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ โดยภาพรวม.....	42

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของโลกในปัจจุบันทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม ล้วนแต่เป็นผลมาจากกระแสโลกาภิวัฒน์ ในการที่ประเทศใดประเทศหนึ่งจะก้าวทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนั้น จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในหลาย ๆ ด้านอยู่ตลอดเวลาเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และสิ่งที่ทำให้ประเทศเหล่านั้นมีความพร้อมอยู่ตลอดนั้น ประการหนึ่งก็เนื่องมาจากวิสัยทัศน์ของผู้นำประเทศและคณะรัฐบาล การที่รัฐบาลกลางมีวิสัยทัศน์และกำหนดนโยบายด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจนและส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนได้แสดงศักยภาพของตนได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและทำให้ประเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากการกำหนดนโยบายหลักของรัฐแล้ว จะต้องมีการมอบหมายภารกิจด้านต่าง ๆ ของรัฐบาลให้กับส่วนราชการหรือองค์กรของรัฐเป็นผู้ดำเนินการ

ในประเทศไทยหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ พ.ศ.2475 ก็ได้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็นสามส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งส่วนงานต่าง ๆ จะต้องสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลให้บรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม และนำความเจริญรุ่งเรืองมาสู่ประเทศชาติและประชาชน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539: 1) จากการมอบหมายภารกิจให้กับส่วนงานราชการต่าง ๆ ที่กล่าวมา ได้มีการปรับปรุงรูปแบบการถ่ายโอนให้สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากขึ้น กล่าวคือเน้นให้ประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองและเกิดการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจเริ่มเป็นรูปธรรมมากขึ้นอันเนื่องมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เป็นรัฐธรรมนูญที่เรียกกันว่า "รัฐธรรมนูญฉบับปฏิรูปการเมือง" หรือ "รัฐธรรมนูญฉบับประชาชน" ทั้งนี้ก็เพราะว่ารัฐธรรมนูญฉบับนี้มีเจตนารมณ์ในการปฏิรูปการเมืองให้มีเสถียรภาพมีความเข้มแข็ง โปร่งใสมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ในขณะเดียวกันก็เพิ่มบทบาทภาคเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น และส่ง ผลให้เกิดการถ่ายโอนภารกิจ 245 ภารกิจจากกว่า 50 หน่วยงานในส่วนกลางนอกเหนือไปจากภารกิจที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายของท้องถิ่นที่บัญญัติไว้แล้ว และมีการจัดสรร

รายได้ให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมเป็นกว่าร้อยละ 20 และไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ภายในปี 2549 (ปธาน สุวรรณมงคล. 2549: 40)

องค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจอันเนื่องมาจากนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ดำเนินการเองภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการบริหาร และเพื่อให้หน่วยงานของท้องถิ่นเป็นตัวแทนของรัฐบาลในการบริหารงานบางอย่างแทนรัฐบาล (อนันต์ อนันตกูล. 2535: 1) ทั้งนี้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่าจะต้องประกอบไปด้วย 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและ 2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และใน มาตรา 67 แห่งพระราชบัญญัตินี้ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องทำในการพัฒนาตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (ประชัน คะเนวัน. 2549: 162) ซึ่งได้แก่ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2545: 58)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ เป็นราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 9ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของนายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัดและกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพเป็นผู้บริหารสูงสุด มีอำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง(องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ. 2548: 1) ในการดำเนินงานขององค์กาบริหารส่วนตำบลบ้านแพที่ผ่านมา ได้จัดทำแผนพัฒนาที่ครอบคลุมระยะเวลาสามปี ครอบคลุมทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และมีทางเลือกของแผน/โครงการ/กิจกรรม ที่จะปฏิบัติหลากหลายทางเลือกที่จะนำไปสู่เป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืนในอนาคต (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ. 2551: 1) ได้มีปรับปรุงการทำงบประมาณให้มี

ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพยายามที่จะทำบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในปีงบประมาณที่ผ่านมา (2550) แม้ว่างบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลจะมีจำกัดเมื่อเปรียบเทียบกับภารกิจต่าง ๆ ที่ดำเนินการเพื่อให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถดำเนินกิจการตามที่ได้ตั้งงบประมาณรายจ่ายไว้ครบถ้วนทุกรายการ (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ. 2550: 1)

แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ จะได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา 3 ปี เพื่อเป็นแนวทางในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนให้ครอบคลุมหมดทุกด้าน ทุกสาขา แต่ภาระหน้าที่และบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะดำเนินกิจกรรมใด ๆ ต้องขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สำคัญ คือ สภาพปัญหา ความต้องการของประชาชน นโยบายและศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล ว่ามีมากน้อยเพียงใด

เพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนอกจากเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยแล้ว ยังทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งจะสามารถนำมาปรับแผนพัฒนาตำบล พัฒนาการให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น และการให้ความสำคัญแก่ประชาชนในฐานะผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทางหนึ่ง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพให้ดีขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ
2. ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ และตำบลอื่นต่อไป
3. ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพตามหลักการให้บริการสาธารณะ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้านดังนี้

1.1 ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน

1.2 ด้านสังคมและชุมชน

1.3 ด้านการบริหารและการบริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีจำนวน 11 หมู่บ้าน จำนวน 7,239 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตามตารางของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน แล้วสุ่มตัวอย่างให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ตามสัดส่วนด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้านดังนี้

3.1 ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน

3.2 ด้านสังคมและชุมชน

3.3 ด้านการบริหารและการบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดลดน้อยลง รู้สึกเป็นสุขและปราศจากความวิตกกังวล

2. **ความพึงพอใจของประชาชน** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ในงานด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านสังคมและชุมชน งานด้านการบริหารและการบริการ

3. **องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

4. **ประชาชน** หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

5. **การบริการสาธารณะ** หมายถึง การให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่อยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

5.1 **ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน** หมายถึง การติดตั้งเสาไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนและเขตชุมชน การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนซอย จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก ระบบประปา อ่างเก็บน้ำ มีภาชนะกักเก็บน้ำเพื่อใช้อุปโภคบริโภค รวมทั้งดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ รักษาสิ่งแวดล้อมและเผยแพร่ความรู้และป้องกันอัคคีภัย

5.2 **ด้านสังคมและชุมชน** หมายถึง การจัดกิจกรรมสาธารณะเพื่อให้ประชาชนได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขและอนามัยเพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุข จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมสหกรณ์ในชุมชน ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือเด็ก ผู้สูงอายุและคนพิการ การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า การสงเคราะห์ผู้ประสบภัยธรรมชาติ ส่งเสริมการออกกำลังกาย เป็นต้น

5.3 **ด้านการบริหารและการบริการ** หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การควบคุม ที่เกี่ยวกับการจัดให้บุคคลหรือกลุ่มคน ที่มาติดต่อประสานงาน การต้อนรับที่ดีจากพนักงานส่วนตำบล การสำรวจความต้องการประชาชน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการดำเนินงานอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านมุมมองของประชาชนผู้รับบริการโดยวัดจากความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ
3. หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ
   4.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น
   4.2 ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล
   4.3 การแบ่งขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล
5. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจ และอาจแสดงออก มาเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ให้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ มีผู้ให้ความหมายและอธิบายความพึงพอใจในงานไว้หลายทัศนะ ดังนี้

หลุย จำปามาศ (2533 : 10, อ้างถึงใน อทิรัตน์ ขันน้อย. 2550 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

มณีวรรณ ตั้งไทย (2533 : 66-69, อ้างถึงใน อทิรัตน์ ขันน้อย. 2550 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการว่า เป็นระบบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ศุภชัย เหลืองสุขเจริญ (2541 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 147) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า บุคคลจะได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วมในองค์การเพราะพวกเขาจะได้รับสิ่งจูงใจ เช่น เงิน ซึ่งทฤษฎีการคาดหวังของ วูร์ม (Vroom) อธิบายว่าการจูงใจหรือแรงจูงใจ มีค่าเท่ากับความคาดหวังคูณด้วยความพึงพอใจหรือความชอบ ถ้าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีค่าเท่ากับศูนย์ แรงจูงใจจะมีค่าเท่าศูนย์ด้วย แต่ถ้าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีค่าสูงแรงจูงใจก็มีค่าสูงไปด้วย วูร์ม ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากบุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้ารับรู้แล้วเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะเห็นได้ว่าทฤษฎีมีองค์ประกอบคือ

1. Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

2. Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือ คือ สื่อ เครื่องมือ วิถีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3 Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความคาดหวังไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์ (2546 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และนำไปสู่ผลงานที่มีคุณภาพและยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานได้ยาวนานด้วย ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่ผู้บังคับบัญชาใช้อาจทำได้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิผลขององค์กร โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบเป็นส่วนตัวต่องานที่

ได้รับมอบหมาย ความสำเร็จของงานจะต้องเกิดขึ้นจากความพยายามของแต่ละบุคคล วิธีการนี้หากสำเร็จผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จและรู้สึกภูมิใจ

ลูดอน และบิททา (Loudon & Bitta. 1993 : 579) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน ความพึงพอใจที่จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกเพียงพอ จากสิ่งที่ได้รับและความรู้สึกเพียงพอนี้ เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองและรับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดลดน้อยลง รู้สึกเป็นสุขและปราศจากความวิตกกังวล

แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำและเป็นหน้าที่การให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการโดยตรง เพื่อการบริการประชาชนที่มาติดต่อรวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานบริการประชาชน และการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย ทั้งนี้การให้บริการจะทำได้โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อประโยชน์ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการประชาชนนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา คู่มือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการสาธารณะ ถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์การหรือหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Service Delivery) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ในการพิจารณาความหมายหรือนิยามของการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ลักษณะ และองค์ประกอบไว้ ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 33) ได้สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจการที่จะถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย อันได้แก่บรรดานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่

คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

ชูชาติ วิรเศรณี (2544 : 212) ให้ความหมายของการบริการ คือ ผลลัพท์ทั้งหลายที่ทำให้เกิดขึ้นที่ทำให้บรรลุถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ โดยบรรดากิจกรรมต่าง ๆ ณ จุดสัมผัสระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าผู้รับบริการ และโดยกิจกรรมภายในองค์กรของผู้ให้บริการ

Bowen (1990) (อ้างใน กมลชนก วิชัยสืบ. 2542 : 3) ให้ความหมายของการให้บริการ คือ การให้ความคิด ความบันเทิง ความรู้ การเปลี่ยนแปลงรูปร่างหน้าตาหรือสุขภาพของลูกค้า สิ่งคิดค้นใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ความสะดวกสบาย หรือความปลอดภัยกับผู้บริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นเรื่องของการปฏิบัติ หรือเหตุการณ์ทางสังคม หรือความพยายามก็ได้ และส่วนใหญ่ลูกค้าจะบริโภคผลที่ได้จากการบริการ ณ สถานที่ผลิตบริการนั้น

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 27) กล่าวว่าการให้บริการสาธารณะนอกจากจะหมายถึงการให้บริการของรัฐดังกล่าวแล้ว ยังหมายถึงการที่องค์การราชการการที่องค์การราชการ ได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือสินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชน ออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

บรรจบ กาญจนดุล (2533: 80 – 82) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าหมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชน ที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึง

พอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่าการบริการที่ดีต้องสามารถตอบสนองผู้ขอรับบริการได้อย่างเพียงพอและเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ซึ่งการบริการจะกระทำโดยรัฐ หรือเอกชนก็ได้ การให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งมีการลดขั้นตอนการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองเป็นฝ่ายจัดทำ หรือมอบให้เอกชนดำเนินการ ย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น จึงจะถือว่าเป็นการบริการสาธารณะเพื่อประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547 : 40-52) กล่าวว่า กฎหมายของการบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานของบริการสาธารณะนี้ ได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกันกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณา ถึงสถานภาพของบริการสาธารณะ กฎหมายของการบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนี้เป็นหลักที่มีมาจากหลักความเสมอภาคกันทางกฎหมาย ซึ่งบัญญัติไว้ในคำประกาศสิทธิมนุษยชนและพลเมือง ลงวันที่ 26 สิงหาคม ค.ศ.1789 หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนี้ เป็นการรับรองขั้นพื้นฐานของสิทธิที่จะเสมอภาคทางกฎหมายอันหมายถึงความเสมอภาคทางด้านสถานภาพของผู้ใช้บริการและความเสมอภาคในระหว่างคู่สัญญา

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนี้ ส่วนหนึ่งแล้วมีที่มาจากแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดที่ได้พยายามวางหลักเกณฑ์และสร้างทฤษฎีขึ้นมาเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง จนกระทั่งในปัจจุบันได้กลายเป็นหลักกฎหมายทั่วไป

ไปแล้ว และนอกจากนี้ หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะยังมีที่มาจากแนวคำวินิจฉัยของคณะตุลาการรัฐธรรมนูญซึ่งเกิดขึ้นภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 อีกด้วย

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของรัฐหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ถูกกล่าวถึงเป็นครั้งแรกในคำวินิจฉัยศาลปกครองสูงสุดคดี ลงวันที่ 7 สิงหาคม ค.ศ.1909 โดยพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนชื่อ Tardieu ได้กล่าวไว้ว่า "ความต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ" และหลังจากนั้นคำวินิจฉัยของศาลปกครองที่ตามมาต่างก็ให้ความสำคัญกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องจนกระทั่งในปัจจุบันหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจึงได้กลายมาเป็นหลักการขั้นพื้นฐานของบริการสาธารณะที่มีคุณค่าเป็นหลักกฎหมายทั่วไป

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ได้รับการยอมรับจากคณะตุลาการรัฐธรรมนูญเช่นกัน โดยคณะตุลาการรัฐธรรมนูญได้ยืนยันหลักดังกล่าวไว้ในคำวินิจฉัยคดี Continuite du service public de la radio-television ลงวันที่ 25 กรกฎาคม ค.ศ.1979 ว่า "ความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีลักษณะเป็นหลักตามรัฐธรรมนูญ" หลักการที่สำคัญของหลักการว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะเกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์การมหาชน องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอดเวลา วันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอก็อาจจะทำโดยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาปิดเปิดกำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัยและสภาพสังคมอีกด้วย ดังตัวอย่างเช่น การส่งจดหมายภายในประเทศฝรั่งเศสเมื่อต้นศตวรรษที่ผ่านมาทำการส่งวันละ 3 ครั้ง

และ 1 ครั้งในวันอาทิตย์ แต่ในปัจจุบันการส่งจดหมายทำการส่งวันละ 1 ครั้ง และหยุดในวันอาทิตย์เป็นต้น

3. หลักการว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ มีความหมายถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น "หลักกฎหมายทั่วไป" หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้เกิดขึ้นอย่างชัดแจ้งจากคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่มีการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นไว้ในคำวินิจฉัยของศาลปกครองว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่ว ๆ ไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชนด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 1 พ.ศ. 2548 ได้ให้ความสำคัญในการกระจายอำนาจไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจ อิสระในการกำหนดนโยบายเพื่อการแก้ไปปัญหาในท้องถิ่นของตนเอง และมีผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถปฏิบัติภารกิจในการจัดให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น แต่ต้องอยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายการปกครองท้องถิ่น ในรูปแบบของการปกครองตนเองเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีในการกระจายได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (2525 : 7, อ้างถึงใน อทิรัตน์ ขันน้อย. 2550 : 7)ได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และเกิดการทำหน้าที่การปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่อำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (2526 : 2, อ้างถึงใน อทิรัตน์ ขันน้อย. 2550 : 7)ให้นิยามการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินงานกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสมปราศจากการควบคุมของรัฐบาลไม่ได้เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐบาลทำให้เกิดขึ้น

ถวัลย์รัฐ วรเทพพุฒิพงศ์ (2540 : 174) ได้กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการปกครองชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตยแยกตัวเป็นอิสระไปจากรัฐหรือประเทศ เป็นชุมชนที่มีสิทธิตามกฎหมายและการจัดองค์การที่จำเป็นเพื่อออกข้อบัญญัติในการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นของตนเองโดยอิสระ ปราศจากการควบคุมจากภายนอก

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2541 : 33) กล่าวว่าของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลในส่วนกลางให้หรือกระจายอำนาจหน้าที่ด้านการบริหารไปให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งรวมทั้งให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตนเองแต่ความเป็นอิสระของหน่วยการบริหารท้องถิ่นจะมีไม่มากจนถึงขนาดที่เป็นอิสระ โดยไม่ขึ้นกับรัฐบาลในส่วนกลาง ในเวลาเดียวกันเพื่อให้การบริหารท้องถิ่นดำเนินการไปได้จึงจำเป็นต้องมีหน่วยการบริหารท้องถิ่นที่รับผิดชอบในการบริหารท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รสคนธ์ รัตนเสริมวงศ์ (2546 : 15) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเอง ตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาลดำเนินการปกครองตนเองโดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้แทนประชาชนเรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

จี คลาร์ค (J. Clarke. 1957 : 87 - 89) กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยงานการปกครองดังกล่าวจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาล

ดาเนียล (Daniel. 1967 : 14) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจปกครองร่วมกัน รับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วน

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดพอสรุปความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่ให้องค์กรปกครองท้องถิ่นและประชาชนในท้องที่นั้น ๆ มีอำนาจในการปกครองตนเองโดยมรองค์กรปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับ การบริหารการพัฒนาและการบริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กาการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองท้องถิ่นนี้จะต้องอยู่ในการควบคุมของรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม คือ อำนาจขององค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต องค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจท้องถิ่นนี้มีอำนาจที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมถึงเป็นนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นจึงจะเหมาะสม

ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ. 2551: 1) มีดังนี้

ในอดีตพระบาทสมเด็จพระจุลจองเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงมีพระราชดำริใน พ.ศ. 2440 ให้ทดลองจัดตั้งหน่วยการปกครองแบบใหม่ในระดับท้องถิ่น เรียกว่า " สุขาภิบาลกรุงเทพ" การจัดตั้งครั้งนั้นเกิดจากราชกาลที่ 5 ได้เสร็จประพาสยุโรปและประเทศเพื่อนบ้านที่เป็นเมืองขึ้นของอังกฤษหลายครั้ง และได้ทรงทอดพระเนตรบทบาทของหน่วยงานท้องถิ่นในการดูแลท้องถิ่นของตนเอง ในการจัดตั้งสุขาภิบาลเป็นครั้งแรกที่กรุงเทพฯ หน้าที่สำคัญของหน่วยปกครองดังกล่าว คือ การรักษาความสะอาดในชุมชนของตนเอง การบูรณะและการจัดสร้างสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชน เช่น ถนน ไฟ ตามเส้นทางสวนสาธารณะ สนามกีฬา ฯลฯ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีลักษณะเป็นการปกครองท้องถิ่นโดยข้าราชการประจำ พ.ศ. 2448 เกิดสุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาคร พ.ศ. 2451 มีการจัดตั้งสุขาภิบาลในหัวเมืองต่าง ๆ ทั่วประเทศ สุขาภิบาลเหล่านั้นล้วนมีกรรมการเป็นข้าราชการประจำทั้งสิ้น และได้เกิดพระราชบัญญัติ

สุขาภิบาลขึ้น โดยแบ่งสุขาภิบาลเป็น 2 ประเภท คือ สุขาภิบาลเมือง มีกรรมการ 11 คน และสุขาภิบาลตำบล มีกรรมการ 5 คน ทั้งสองประเภทนี้มีองค์กรทำงานชุดเดียว คือ คณะกรรมการสุขาภิบาล ซึ่งทำหน้าที่ทั้งด้านนิติบัญญัติและบริหาร โดยกรรมการทั้งหมดล้วนเป็นข้าราชการส่วนภูมิภาค

พ.ศ. 2453 – 2468 รัชกาลที่ 6 ทรงทดลองจัดตั้งสภาพประชาธิปไตยในระดับชาติเรียกว่า "ดุสิตธานี" และสร้างขบวนการลูกเสือ แม้ว่าสุขาภิบาลจะไม่ถูกยกเลิก แต่เมื่อไม่ได้รับการส่งเสริมจากระดับบน จึงส่งผลให้สุขาภิบาลตกอยู่ในสภาพอยู่ที่ ทำให้จำนวนสุขาภิบาล คือ 55 แห่งทั่วประเทศ ไม่เพิ่มขึ้นและไม่มีการดำเนินการใด ๆ เพื่อปรับปรุงหรือจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นแบบอื่น ๆ ขึ้นอีก

พ.ศ. 2470 รัชกาลที่ 7 ทรงตั้งคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่ง ทำการศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศ เรียกว่า คณะกรรมการจัดการประชาภิบาล นำโดยที่ปรึกษาชาวต่างประเทศ ชื่อ ริชาร์ด ดีคริก (Richard D. Craig) ผลการศึกษาพบว่า ควรจัดตั้งเทศบาลขึ้นมา

พ.ศ. 2476 รัฐบาลของคณะราษฎรมีนโยบายชัดเจนที่จะกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นด้วยการสถาปนาหน่วยงานการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น เช่น ในประเทศตะวันตก รัฐบาลได้ผ่านพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล 3 แบบ คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล เริ่มต้นที่ยกฐานะสุขาภิบาล 35 แห่ง ที่มีอยู่ขึ้นเป็นเทศบาลแล้วจัดตั้งเพิ่มเติม รัฐบาลของคณะราษฎรมุ่งหมายที่จะพัฒนาการปกครองท้องถิ่นเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาล ขณะนั้นมีตำบลทั่วประเทศ รวม 4,800 ตำบล รัฐบาลหวังที่จะยกฐานะทุกตำบล ให้เป็นเทศบาล เทศบาลตามกฎหมายในปี 2476 แบ่งออกเป็น 2 องค์กร คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีฝ่ายแรกทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น เทศบาลนครมีสมาชิก 24 คน เทศบาลเมืองมีสมาชิก 18 คน และเทศบาลตำบลมีสมาชิก 12 คน ส่วนคณะเทศมนตรีทำหน้าที่ด้านบริหาร คณะเทศมนตรีประกอบด้วยสมาชิกที่แต่งตั้งมาจากสมาชิกเทศบาล เทศบาลนคร มีนายกเทศมนตรี 1 คน เทศมนตรี 4 คน ส่วนเทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล มีนายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรี 2 คน ทั้งสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีอยู่ในตำแหน่งสมัยละ 5 ปี

ในสมัยรัฐบาลจอมพลถนนม กิตติขจร ได้ปรับปรุงองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ โดยยกเลิกองค์การปกครองท้องถิ่นหรือหน่อยการปกครองในระดับตำบลด้วยการยุบสภาตำบลและแต่งตั้งคณะกรรมการสภาตำบลขึ้นแทน โดยคณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย

กรรมการโดยตำแหน่ง คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและแพทย์ประจำตำบล

กรรมการโดยการแต่งตั้ง คือ ครู ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้ง

กรรมการโดยการเลือกตั้ง คือ ราษฎรจากหมู่บ้านละ 1 คน

จุดต่างสำคัญระหว่างคณะกรรมการสภาตำบลกับองค์การบริหารส่วนตำบลเดิม คือ สภาตำบลไม่มีฐานะนิติบุคคลอีกต่อไป แต่เป็นองค์กรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายและเห็นชอบโครงการพัฒนาตำบล คณะกรรมการสภาตำบลจึงกลายเป็นรูปลักษณ์หนึ่งของการบริหารงานส่วนภูมิภาค

พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปี 2537 มีสาระสำคัญ คือ มีการแบ่งตำบลเป็น 2 ประเภท คือ

สภาตำบลที่มีอยู่ในทุกตำบล ประกอบด้วยสมาชิก คือ กำนันและผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 1 คน ส่วนเลขานุการ ได้แก่ ข้าราชการที่ทำงานในตำบลนั้นแต่งตั้งโดยนายอำเภอ

สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 1.5 แสนบาท ก็ให้ตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ประเภทนี้มีการแบ่งเป็น 2 ฝ่าย

ฝ่ายนิติบัญญัติ เรียกว่า สภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการได้แก่ กำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ทุกหมู่บ้าน

ฝ่ายบริหาร เรียกว่า คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย กำนันและผู้ใหญ่บ้าน 2 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 4 คน ซึ่ง 6 คนมาจากการเลือกตั้งของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผลของการออกพระราชบัญญัติดังกล่าว ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและมีองค์การบริหารส่วนตำบล เกิดขึ้นในเดือนมีนาคม 2538 รวม 617 แห่ง เพิ่มขึ้นอีก 2,143 แห่ง รวม 2,760 แห่งในเดือนเมษายน 2539 จากจำนวนหมู่บ้านที่มีประมาณ 66,000 แห่งทั่วประเทศ

พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญ คือ (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548 : 4 – 5)

1. อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่และการปฏิบัติงานดังนี้ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ พิจารณาให้ความเห็นชอบกิจการสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยใช้มติของที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหลัก มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน

ตำบลมีจำนวนตามโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

1.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

1.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

2. ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดำเนินการประชุมและดำเนินกิจการอื่นให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนี้

2.1 ดำเนินกิจการของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่กฎหมายกำหนด

2.2 เป็นประธานของที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เว้นแต่ในขณะที่เข้ากล่าวอภิปรายสนับสนุนหรือคัดค้านบัญญัติในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.3 บังคับบัญชาการงานในสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 รักษาความสงบเรียบร้อยในสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.5 เป็นผู้แทนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในกิจกรรมภายนอก

2.6 อำนาจและหน้าที่อื่นตามกฎหมายกำหนดไว้ หรือตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยข้อบังคับการประชุม

3. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดังนี้

3.1 เข้าร่วมประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อภิปรายแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและลงมติในประเด็นต่าง ๆ

3.2 ปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 ตั้งกระทู้ถามนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อันเกี่ยวกับงานในหน้าที่

3.4 เสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไป นายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีการลงมติด้วยจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดที่มีอยู่

3.5 ขอเปิดประชุมวิสามัญด้วยจำนวนไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่

3.6 หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด หรือในฐานะผู้แทนประชาชนในหมู่บ้านและของงค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

จากการศึกษาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ไม่เกิน 2 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จากผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ 1 คน

การแบ่งขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็น 3 ขนาดดังนี้ (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548 : 4)

ขนาดใหญ่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีที่ผ่านมาเกินกว่า 20 ล้านบาท

ขนาดกลาง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีที่ผ่านมาเกินกว่า 6 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท

ขนาดเล็ก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีที่ผ่านมาไม่เกิน 6 ล้านบาท

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8. การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ หรือท่าข้าม

11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12. การท่องเที่ยว

13. การผังเมือง

หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

5. การสาธารณูปการ

6. การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ

7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

8. การส่งเสริม และการฝึกและประกอบอาชีพ

9. การจัดการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การส่งเสริมกีฬา

15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องจัดกิจกรรมให้ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามข้อกฎหมายกำหนดหากไม่กระทำอาจผิดกฎหมายและภายใต้กฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมนอกเหนือจากกฎหมายกำหนดได้ตามความเหมาะสม ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นที่ชัดเจน

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ

1. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ

ตำบลบ้านแพ แยกออกจากตำบลปะเคียบ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อปี พ.ศ. 2518 อยู่ทางตอนเหนือของอำเภอคูเมือง ด้วย ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ลงนามในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 เพื่อจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณ 2536 ถึงปี 2539 เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 150,000 บาท เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล 2,143 แห่ง (จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 83 แห่ง) และประกาศกระทรวงมหาดไทยฉบับดังกล่าวได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 ทำให้การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 2,143 แห่งจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 30 มีนาคม 2539 และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ได้ประกาศจัดตั้งในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 9ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 ซึ่งอยู่ในกำกับดูแลของนายอำเภอคูเมือง ผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์ และกระทรวงมหาดไทยโดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารสูงสุด

2. สภาพทั่วไป

2.1 ที่ตั้ง

ตำบลบ้านแพ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดบุรีรัมย์ และตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทางห่างจากจังหวัดบุรีรัมย์ ประมาณ 48 กิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวอำเภอคูเมือง ประมาณ 12 กิโลเมตร

2.2 อาณาเขต

ทิศเหนือ มีเขตติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศใต้ มีเขตติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขมาร อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันออก มีเขตติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลปะเคียบ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันตก มีเขตติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลไพล อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

2.3 พื้นที่

ตำบลบ้านแพ มีเนื้อที่ ทั้งหมด 43 ตารางกิโลเมตร หรือ 24,375 ไร่

2.4 ภูมิประเทศ ตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำมูลอยู่ทางทิศเหนือ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา) มีพื้นที่สาธารณะและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น แม่น้ำ ลำคลอง ป่าไม้

2.5 จำนวนหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ จำนวน 11 หมู่บ้าน จำนวน 1,603 ครัวเรือน

2.6 ประชากร จำนวน 7,239 คน ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2550

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 1 จำนวนประชากรจากทะเบียนบ้าน ตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวนประชากร (คน)		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านโนนสูง	144	333	336	669
2	บ้านเบาน้อย	207	465	465	930
3	บ้านวังปลัด	167	404	371	775
4	บ้านโนนกลาง	171	376	387	763
5	บ้านแพ	194	366	370	736
6	บ้านหนองนางคำ	163	407	372	779
7	บ้านโนนเพกา	132	329	344	673
8	บ้านหูลิง	82	180	150	330
9	บ้านโนนสวรรค์	115	245	216	461
10	บ้านแสนสุข	108	242	255	497
11	บ้านไทยเจริญ	120	302	324	626
รวม		**1,603**	**3,649**	**3,590**	**7,239**

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอคูเมือง (2550)

3. สภาพทางเศรษฐกิจ

3.1. อาชีพของประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ประชาชนในตำบลบ้านแพ ส่วนใหญ่ทำการเกษตร โดยแยกเป็น

ทำนา ร้อยละ 57
ทำไร่ ร้อยละ 9
รับจ้าง ร้อยละ 26
ค้าขาย ร้อยละ 3
รับราชการ ร้อยละ 1
อื่นๆ ร้อยละ 4

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

3.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ประกอบด้วย

โรงสีข้าว	จำนวน	24 แห่ง
ปั๊มน้ำมัน	จำนวน	3 แห่ง
ร้านอาหาร / ร้านค้า	จำนวน	41 แห่ง

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษาในเขตพื้นที่บริการ จำนวน 6 แห่ง

1. โรงเรียนวัดบ้านเบาน้อย
2. โรงเรียนบ้านวังปลัด
3. โรงเรียนบ้านโนนกลาง
4. โรงเรียนบ้านแพ
5. โรงเรียนบ้านโนนเพกา
6. โรงเรียนบ้านหนองนางดำ

ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 11 แห่ง

1. บ้านโนนสูง	หมู่ที่	1
2. บ้านเบาน้อย	หมู่ที่	2
3. บ้านวังปลัด	หมู่ที่	3
4. บ้านโนนกลาง	หมู่ที่	4
5. บ้านแพ	หมู่ที่	5
6. บ้านหนองนางดำ	หมู่ที่	6
7. บ้านโนนเพกา	หมู่ที่	7
8. บ้านหูลิง	หมู่ที่	8
9. บ้านโนนสวรรค์	หมู่ที่	9
10. บ้านแสนสุข	หมู่ที่	10
11. บ้านไทยเจริญ	หมู่ที่	11

ศูนย์เด็กเล็กก่อนเกณฑ์ จำนวน 2 แห่ง

1. ศูนย์วัดสว่างอารมณ์	บ้านเบาน้อย	หมู่ที่ 2
2. ศูนย์วัดสว่างสุทธิยาราม	บ้านแพ	หมู่ที่ 5

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

4.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด / สำนักสงฆ์ จำนวน 9 แห่ง

มัสยิด จำนวน - แห่ง

ศาลเจ้า จำนวน - แห่ง

โบสถ์ จำนวน - แห่ง

4.3 การสาธารณสุข

สถานีอนามัยประจำตำบล /หมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง

ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน - แห่ง

อัตราการมีส้วมและการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตำบลบ้านแพมีการจัดทำป้อมยามเพื่อรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้านครบทุกหมู่บ้าน และมีการจัดเวรยามประจำการที่ป้อมยาม

ป้อมยามหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน จำนวน 22 แห่ง

สถานีตำรวจ จำนวน - แห่ง

สถานีดับเพลิง จำนวน - แห่ง

5. การบริการขั้นพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

5.1.1 การคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอ/จังหวัด ใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2226 การคมนาคมสะดวก

5.1.2 การคมนาคมระหว่างหมู่บ้าน ใช้ถนนลาดยาง และถนนหินคลุก/ลูกรัง/ถนนดิน

5.1.3 การคมนาคมภายในหมู่บ้าน มีถนนคอนกรีต 11 หมู่บ้าน

5.2 การโทรคมนาคม

5.2.1 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน - แห่ง

5.2.2 สถานีโทรคมนาคมอื่นๆ จำนวน - แห่ง

5.2.3 โทรศัพท์ในหมู่บ้าน จำนวน 6 แห่ง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

5.2.4 หอกระจายข่าวทุกหมู่บ้านรวม จำนวน 12 แห่ง

5.3 การไฟฟ้า

ในเขตตำบลบ้านแพ ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน ส่วนไฟฟ้าที่ติดตั้งตามถนนในหมู่บ้านมีครบทุกหมู่ แต่ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

5.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

5.4.1 ลำน้ำ ลำห้วย	จำนวน 5 สาย
5.4.2 บึง หนองและอื่นๆ	จำนวน - สาย

5.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

5.5.1 ฝาย	จำนวน - แห่ง
5.5.2 บ่อน้ำตื้น	จำนวน - แห่ง
5.5.3 บ่อโยก	จำนวน 2 แห่ง
5.5.4 ประปาหมู่บ้าน	จำนวน 7 แห่ง
5.5.5 บ่อบาดาล	จำนวน 2 แห่ง
5.5.6 ถังเก็บน้ำฝน	จำนวน 10 แห่ง
5.5.7 สระน้ำ	จำนวน 9 แห่ง

6. ข้อมูลอื่น

6.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ประกอบด้วย พื้นที่สาธารณะและป่าไม้ในเขตที่สาธารณะ

6.2 มวลชนจัดตั้ง

6.2.1 ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น	จำนวน 300 คน
6.2.2 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน 146 คน
6.2.3 ตำรวจหมู่บ้าน	จำนวน 55 คน
6.2.4 ประชาคมหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน	จำนวน 165 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี Rajabhat Dhonburi University

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

สำรวย เกษกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมแต่ละองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการบริการและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้านภูมิหลังของผู้บริการ พบว่าโดยรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการของสำนักทะเบียน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการแยกตามองค์ประกอบย่อย พบว่าผู้รับให้บริการมีความพึงพอใจในบริการมากที่สุดคือองค์ประกอบด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ คือ สถานภาพสมรส กล่าวคือ ผู้รับบริการที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ประสบการณ์ในการมารับบริการ และงานที่มารับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นอกจากนี้ยังพบว่า เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแยกตามองค์ประกอบความพึงพอใจใจในบริการพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีรายได้ 2,000-5,000 บาทต่อเดือน และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผู้รับบริการที่ไม่เคยมารับบริการที่สำนักทะเบียน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่เคยมารับบริการแล้ว

ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริการส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ รองลงมา คือ ด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค ด้านการรับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ด้านการรักษาความสะอาดและระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันอัคคีภัย ส่วนการให้บริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดก็คือด้านการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ก็คือ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนปัจจัยเรื่องเพศ อาชีพ รายได้

ระดับการศึกษา ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบลและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคมไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

นิเมธ พรหมพยัต (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสุไงโกลกในกิจกรรมบริการสาธารณูปโภค คือ งานด้านโยธาและงานรักษาความสะอาดผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.69) งานโยธา ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.64) และพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการป้องกันน้ำท่วมมากที่สุด (3.73) และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการบริการก่อสร้างบูรณะซ่อมแซมทางเท้าน้อยที่สุด (3.54) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคด้านงานโยธา จำแนกรายกิจกรรมตามลักษณะการให้บริการแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกกิจกรรมงานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง(3.74) และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านถังขยะและที่ทิ้งขยะมากที่สุด (3.91) และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานรักษาความสะอาด ในกิจกรรมบริการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของความสะดวกรวดเร็วของการสัญจรบนทางเท้าน้อยที่สุด (3.46) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแล้วพบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกกิจกรรม

อับดุลการีม ยีดำ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอกมากที่สุดในด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคม และทางน้ำในระดับค่อนข้างมาก เฉลี่ยร้อยละ 66.2 และด้านการป้องกันอัคคีภัย เฉลี่ยร้อยละ 61.9 ตามลำดับ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง เฉลี่ยร้อยละ 52.3 และด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภคบริโภค เฉลี่ยร้อยละ 47.9 ตามลำดับ สำหรับสาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย ในภาพรวมของแต่ละด้านและรายกิจกรรม พบว่า ส่วนใหญ่มาจากสาเหตุมีบุคลิกท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจด้านบริการสาธารณะเรื่อง ถังขยะที่ไว้ตามจุดต่าง ๆ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกังแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานบริการสาธารณสุขและด้านงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกังแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากร พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งในทุก ๆ ด้าน และยังส่งผลต่อการพัฒนาชุมชน ส่วนหน้าที่สำคัญตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 คือ ด้านการพัฒนาสาธารณูปโภค ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งผู้วิจัยจะได้ใช้แนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 11 หมู่บ้าน ซึ่งมีจำนวน 7,239 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5 % และความคลาดเคลื่อน ± 5 % ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน แล้วสุ่มตัวอย่างให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ตามสัดส่วนด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดังแสดงในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรแยกตามหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านโนนสูง	669	35
บ้านเบาน้อย	930	49
บ้านวังปลัด	775	41
บ้านโนนกลาง	763	40
บ้านแพ	736	39
บ้านหนองนางดำ	779	41

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านโนนเพกา	673	36
บ้านหูลิง	330	17
บ้านโนนสวรรค์	461	24
บ้านแสนสุข	497	26
บ้านไทยเจริญ	626	33
รวม	7,239	381

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) จะมีคำตอบให้กาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการทั้ง 3 งาน มีลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด คำถามประกอบด้วย

1. ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 11 ข้อ
2. ด้านสังคมและชุมชน จำนวน 13 ข้อ
3. ด้านการบริหารและการบริการ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด และหลักเกณฑ์การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนสภาพและปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. สร้างแบบสอบถามศึกษาเพื่อวัดความพึงพอใจในเรื่องของ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคมและชุมชน ด้านการบริหารและการบริการ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำเสนอร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมตรงสภาพความเป็นจริง เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาใช้ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน ดังนี้

4.1 นายกษิดิ์เดช จิ๋วน้อย ตำแหน่ง ท้องถิ่นอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

4.2 นางธวัลพร พลชุมแสง ตำแหน่ง ผู้ช่วยท้องถิ่นอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

4.3 นายสถาพร ยอดสะเทิ้น ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

5. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์พิจารณา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขมาร จำนวน 30 คน

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9528 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้การวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

2. แบบสอบถามจำนวน 381 ฉบับ เก็บรวบรวมข้อมูลมาได้และมีความสมบูรณ์จำนวน 378 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.20

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

2. คัดแยกแบบสอบถามตามสถานภาพของผู้ตอบลงรหัสแบบสอบถามกำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูล ในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูลที่ได้ลงในกระดาษทำจนครบ

3. นำแบบสอบถามทุกฉบับประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตาราง

3.2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535: 111)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

3.3 ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1. ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

2.3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$ แทนค่า ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทนค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทำการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็นตอนๆ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N=378	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	235	62.20
หญิง	143	37.80
รวม	**378**	**100.0**
อายุ		
อายุ18 ปี – 25 ปี	53	14.00
อายุ 24 ปี – 33ปี	109	28.80
อายุ 34 ปี – 41 ปี	92	24.30
อายุ 42 ปี – 49 ปี	52	13.80
อายุ 50 ปี –57 ปี	48	12.70
อายุ 58 ปีขึ้นไป	24	6.30
รวม	**378**	**100**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	135	35.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	105	27.80
มัธยมศึกษาตอนต้นปลาย	95	25.10
ปริญญาตรี	43	11.40
รวม	**378**	**100**
อาชีพ		
รับราชการ	32	8.50
เกษตรกรรม	182	48.10
รับจ้างทั่วไป	152	40.20

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี Dhonburi Rajabhat University

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N=378	ร้อยละ
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	12	3.20
รวม	**378**	**100**
รายได้		
ไม่เกิน 5,000	228	60.30
5,001 – 10,000	101	26.70
10,001-20,000	37	9.80
20,001-30,000	9	2.40
30,001-40,000	3	0.80
รวม	**378**	**100**

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 378 คน เมื่อจำแนกตามเพศ เป็นชาย จำนวน 235 คน (ร้อยละ 62.20) และเป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน (ร้อยละ 37.80)

จำแนกตามอายุ ปรากกว่า ช่วงอายุ 24 ปี – 33 ปี มีมากที่สุด จำนวน 109 คน (ร้อยละ 28.80) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 34 ปี – 41 ปี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 24.30) และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 58 ปี ขึ้นไป จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.30)

จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏว่า ระดับประถมศึกษามีมากที่สุด จำนวน 135 คน (ร้อยละ 35.70) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 105 คน (ร้อยละ 27.80)

จำแนกตามอาชีพ ปรากฏว่า อาชีพเกษตรกรรม มีมากที่สุด จำนวน 182 คน (ร้อยละ48.10) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 152 คน (ร้อยละ 40.20) และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.20)

จำแนกตามรายได้ ปรากฏว่า รายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีมากที่สุด จำนวน 228 คน (ร้อยละ 60.30) รองลงมาคือ รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 101 คน (ร้อยละ 26.70)

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ตาราง 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน	3.47	0.85	ปานกลาง
2. ด้านสังคมและชุมชน	3.60	0.89	มาก
3. ด้านการบริหารและการบริการ	3.67	0.76	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.58**	**0.84**	**มาก**

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารและการบริการ ($\bar{x}$ = 3.67) รองลงมาคือ ด้านสังคมและชุมชน ($\bar{x}$ = 3.67) และด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x}$ = 3.47) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน			
1.1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนและเขตหมู่บ้าน	3.50	1.05	ปานกลาง
1.2 การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนในซอย	3.57	0.84	มาก
1.3 จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก	3.61	0.81	มาก
1.4 จัดให้มีระบบประปาภายในหมู่บ้าน	3.61	0.78	มาก
1.5 มีอ่างเก็บน้ำเพียงพอและมีน้ำใช้ตลอดปี	3.56	0.84	มาก
1.6 จัดให้มีน้ำสะอาดใช้อุปโภค บริโภค	3.37	0.90	ปานกลาง
1.7 มีภาชนะเก็บกักน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคในหมู่บ้านที่ท่านอาศัยอยู่	3.42	0.80	ปานกลาง
1.8 บริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำ เช่น ท่อระบายน้ำ คูคลองในหมู่บ้านที่ท่านอาศัยอยู่	3.39	0.89	ปานกลาง
1.9 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. มีการเผยแพร่ความรู้และการป้องกันอัคคีภัย	3.42	0.81	ปานกลาง
1.10 บริการดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คู คลองและอาคาร เพื่อให้อยู่สภาพการใช้งานได้	3.35	0.88	ปานกลาง
1.11 การรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ในสถานที่ทั่วไปในเขต อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่	3.46	0.78	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	**3.47**	**0.85**	**ปานกลาง**

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1.2 , 1.3 ,1.4 และ 1.5 อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1.3 และ 1.4 อบต.จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก และจัดให้มีระบบประปาภายในหมู่บ้าน ($\bar{x}$ = 3.61) รองลงมา คือ ข้อ 1.2 การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนในซอย ($\bar{x}$ = 3.57) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1.10 บริการดูแล

รักษาสาธารณะสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คู คลองและอาคาร เพื่อให้อยู่สภาพการใช้งานได้ ($\bar{x}$ = 3.35)

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแพ ด้านสังคมและชุมชน

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
2. ด้านสังคมและชุมชน			
2.1 ส่งเสริม รณรงค์ให้มีการศึกษาต่อให้กับประชาชน	3.62	0.82	มาก
2.2 จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์	3.75	0.79	มาก
2.3 ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือคนพิการ	3.63	0.75	มาก
2.4 ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มอาชีพในชุมชน	3.60	0.75	มาก
2.5 การสงเคราะห์ เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ	3.66	0.74	มาก
2.6 อบต. ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมพัฒนากลุ่มสตรี	3.60	0.74	มาก
2.7 ส่งเสริมการพัฒนาผู้สูงอายุ เช่น จัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ	3.68	0.76	มาก
2.8 จัดหาอุปกรณ์กีฬาและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของเยาวชน	3.64	0.78	มาก
2.9 ส่งเสริมการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออกเป็นต้น	3.59	0.72	มาก
2.10 การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า	3.56	0.71	มาก
2.11 สงเคราะห์ผู้ประสบภัยธรรมชาติและผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่	3.53	0.74	มาก
2.12 ส่งเสริมให้ประชาชนออกกำลังกายโดยจัดการแข่งขันกีฬา	3.50	0.77	ปานกลาง
2.13 สนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่	3.50	0.77	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	**3.60**	**0.89**	**มาก**

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.60) เมื่อพิจารณา

รายข้อ พบว่า ข้อ 2.12 และ 2.13 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2.2 จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ ($\bar{x}$ = 3.75) รองลงมาคือข้อ 2.5 การสงเคราะห์เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ ($\bar{x}$ = 3.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ส่งเสริมให้ประชาชนออกกำลังกายโดยจัดการแข่งขันกีฬาและ สนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่ ($\bar{x}$ = 3.50)

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ด้านการบริหารและการบริการ

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
3. ด้านการบริหารและการบริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ของ อบต. มีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.77	0.79	มาก
3.2 การต้อนรับและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ไปติดต่องาน	3.77	0.76	มาก
3.3 เมื่อมีเรื่องได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของ อบต. ให้ช่วยได้เป็นอย่างดี	3.71	0.72	มาก
3.4 โครงการที่ อบต. ดำเนินการเป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่	3.70	0.76	มาก
3.5 พนักงานมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.70	0.76	มาก
3.6 พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ	3.73	0.71	มาก
3.7 ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของชุมชน เพื่อจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาชุมชนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ	3.69	0.74	มาก
3.8 มีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานโครงการต่างๆ	3.61	0.77	มาก
3.9 มีการสำรวจความต้องการของประชาชนหลังดำเนินงานโครงการต่างๆเพื่อนำไปประเมิน	3.53	0.82	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
3.10 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ อบต. และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนที่ได้รับทราบตลอดเวลา	3.50	0.78	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.67	0.76	มาก

จากตาราง 6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 3.1 และ 3.2 เจ้าหน้าที่ของ อบต. มีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และการต้อนรับและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ไปติดต่องาน ($\bar{x}$ = 3.77) รองลงมา คือข้อ 3.6 พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = 3.73) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3.10 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ อบต. และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนได้รับทราบตลอดเวลา ($\bar{x}$ = 3.50)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตาราง 8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ต้องการให้สร้างถนนที่ได้มาตรฐานและสามารถใช้สัญจรไปมาได้สะดวก	42	38.50
2	ต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน	26	23.80

ตาราง 8 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3	จัดให้มีระบบน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน	17	15.50
4	ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน	8	7.30
5	ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกมารับทราบปัญหาของประชาชน	6	5.50
6	จัดหาอาชีพเสริมสำหรับประชาชนที่ว่างงาน	6	1.80
7	จัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ	2	5.50
8	ต้องการให้จัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย	2	1.80
	รวม	**109**	**100**

จากตาราง 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีความคิดเห็นจำนวนมากที่สุดคือ ต้องการให้สร้างถนนที่ได้มาตรฐานและสามารถใช้สัญจรไปมาได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือ ต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และจัดให้มีระบบน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
   - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
   - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 7,239 คน ในจำนวน 11 หมู่บ้าน ส่วนกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน แล้วทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านต่างๆ ด้วยวิธีการสุ่มอย่าง (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แก้ไขให้ถูกต้องตามเนื้อหา นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นโดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล

หนองขมาร จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Cocfficent) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น . 9528

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยตัวเองจากแบบสอบถาม จำนวน 381 ฉบับ เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 378 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.20

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแพ อำเภอคูเมือง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปลผลตามเกณฑ์ตัดสินการวิเคราะห์

4.3. วิเคราะห์ปัญหาข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาภาคนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารและการบริการ ($\bar{x}$ = 3.67) รองลงมาคือ ด้านสังคมและชุมชน ($\bar{x}$ = 3.67) และด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x}$ = 3.47) ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีจำนวนความคิดเห็นมากที่สุด คือ ต้องการให้สร้างถนนที่ได้มาตรฐานและสามารถใช้สัญจรไปมาได้สะดวก รองลงมาคือติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน และจัดให้มีระบบน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง มีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ เพื่อนำไปวางแผนปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ผู้วิจัยได้อภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะผู้บริหารมีการปรับปรุงการให้บริการประชาชนในด้านการบริหารและการบริการ ด้านสังคมและชุมชน ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วนการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542) สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริการส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก และเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) (ข้อ 5) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ที่จะต้องปฏิบัติในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นหลักบริการพื้นฐาน ซึ่งจะช่วยลดภาระของรัฐบาลอีกทางหนึ่งและยังตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงด้านการบริหารและการบริการ ด้านสังคมและชุมชน ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 3 ด้านอย่างต่อเนื่อง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจทั้งได้เปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาด้านต่าง ๆอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ เป็นประจำ ทำให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบถึงการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ได้กำหนดขึ้น ส่งผลให้การแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกังแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางนั้นอาจเนื่องมาจากความแตกต่างของสภาพ

พื้นที่และลักษณะทางประชากร โดยมีลักษณะพื้นที่เป็นชุมชนขนาดใหญ่ การบริหารงานและงบประมาณ ที่แตกต่างกัน ที่ที่หนึ่งเป็นเทศบาลมีจำนวนคนหนาแน่น ส่วนที่หนึ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลประชาชนอยู่ห่างกัน การบริการที่แตกต่างกันจึงส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x}$ = 3.47) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ นิเมธ พรหมพยัต (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสุไงโกลกในกิจกรรมบริการสาธารณูปโภค ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.69) ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ความเจริญของแต่ละพื้นที่ มีความเจริญที่แตกต่างกัน ที่หนึ่งเป็นเทศบาล อีกที่หนึ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีฐานะเป็นนิติบุคคลเหมือนกันก็จริง แต่กฎหมายที่บังคับใช้ไม่เหมือนกัน และที่สำคัญที่สุดคือ มีงบประมาณที่ต่างกัน มีจำนวนประชากรที่ต่างกัน การเป็นชนบท การพัฒนาด้านสาธารณูปโภคจึงเป็นสิ่งที่ทำได้อยาก อบต.มีเขตพื้นที่รับผิดชอบมากและยังมีความเป็นชนบทอยู่ ส่งผลให้การบริการด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) หมวดที่ 2 มาตรา 16 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเอง

2.2 สังคมและชุมชน ($\bar{x}$ = 3.67) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ จึงมีส่งเสริม รณรงค์ให้มีการศึกษาช่วยเหลือคนพิการ ส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ อบต. จัดขึ้น จึงส่งผลให้การบริหารงานอยู่ในระดับมาก

2.3 การบริหารและการบริการ ($\bar{x}$ = 3.67) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ สำรวย เกษกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมแต่ละองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการบริการและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้านภูมิหลังของผู้บริการพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการของสำนักทะเบียน อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับปานกลาง การที่มีผลการวิจัยที่แตกต่างกันนั้นอาจเนื่องจาก สำนักทะเบียน อำเภอขุขันธ์

จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการบริการระดับจังหวัด แต่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพเป็นการให้บริการระดับตำบลเป็นชุมชน ที่มีความเป็นกันเอง และพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับ ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริการส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านการรับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ และสอดคล้องกับ นิเมธ พรหมพยัต (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสุไงโกลกในกิจกรรมบริการสาธารณูปโภค ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ผู้วิจัยได้สอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ปรากฏว่าประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญในประเด็นที่ว่า ต้องการให้สร้างถนนที่ได้มาตรฐานและสามารถสัญจรไปมาได้สะดวกถึงร้อยละ 38.5 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด 109 คน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนมีความต้องการที่จะมีถนนที่ใช้สัญจรไปมาได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ อับดุลการีม ยีดำ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอกมากที่สุดในด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคม และทางน้ำในระดับค่อนข้างมาก ในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะรองลงมาของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ประชาชนเห็นว่า ควรให้ อบต. จัดให้มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน ประชาชนอาจมองถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและเพื่อความสะดวกในการสัญจรในเวลากลางคืน จัดให้มีระบบน้ำประปาที่ได้มาตรฐานคือ มีน้ำประปาที่ใสสะอาด อบต. ยังคงคิดว่างานด้านโครงสร้างพื้นฐานบางเรื่องไม่ใช่บทบาทหน้าที่ของ อบต. และมองอีกด้านหนึ่งก็คือ งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อาจไม่เพียงพอต่อการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานก็เป็นได้ ประชาชนคิดว่า ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน ปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการเมืองมากพอสมควร บรรจบ กาญจนดุล (2533: 80 – 82) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าหมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ดังนั้นแล้วจำเป็นอย่างยิ่งที่ อบต. จะจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการงานและตรวจสอบการบริหารงาน เจ้าหน้าที่ออกมารับทราบปัญหาของ

ประชาชน จัดหาอาชีพเสริมสำหรับประชาชนที่ว่างงาน จัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ และต้องการให้จัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดั้งนั้นจึงควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาไปในระดับที่ดีขึ้น ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดให้มีถนนที่มีความแข็งแรงได้มาตรฐานและเมื่อพบว่าถนนชำรุดควรดำเนินการซ่อมแซมทันที่เพื่อให้สามารถใช้ในการเดินทางของประชาชนได้อย่างปลอดภัยและ ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง น้ำประปาควรเร่งทำการปรับปรุงให้มีความสะอาดและมีการไหลอย่างต่อเนื่อง เพราะน้ำมีความสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนเป็นอย่างมาก รวมทั้งน้ำที่ใช้ในการเกษตรยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรหาวิธีในการกักเก็บน้ำเพื่อให้ประชาชนได้ใช้น้ำได้ตามความต้องการ ทำให้ผลการปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดียิ่ง การให้บริการในด้านนี้สมควรที่จะเป็นแบบอย่างให้องค์การบริหารส่วนตำบลอื่นนำไปเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนต่อไป

1.2 ด้านสังคมและชุมชน ควรจัดให้มีสาถาที่พักผ่อนหย่อนใจและรวมถึงจัดให้มีแหล่งออกกำลังกายสำหรับประชาชน เพื่อส่งเสริมการมีสุขภาพที่แข่งแรง สนับสนุนการแข่งกีฬาเพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้ทำกิจกรรมร่วมกันและยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในชุมชนอีกทางหนึ่งด้วย

1.3 ด้านการบริหารและการบริการ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนได้รับทราบตลอดเวลา ดังนั้น จึงเห็นควรให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับงานด้านการประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ทั้งทางสื่อวิทยุชุมชน หอกระจายข่าว เอกสารแผ่นพับ และการประชาสัมพันธ์ปิดประกาศโครงการ กิจกรรม ในทุกหมู่บ้าน ซึ่งจะทำให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดเนินงาน และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนมีทัศนะคติที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพในด้านต่าง ๆ อย่างครอบคลุมมากที่สุด

2.2 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

กมลชนก วิชัยสืบ. (2542). **ความต้องการต่อการบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและสวนอุต สาหกรรมเครือสหพัฒน์ จังหวัดลำพูน.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กรรมการปกครอง .(2548). **คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับอำเภอ** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2541). **เอกสารเผยแพร่ความรู้ทางการปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับการปกครองส่วนท้องถิ่นประชาชน.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น

---------- .(2544). **เอกสารเผยแพร่ความรู้ทางการปกครองส่วนท้องถิ่นฉบับการปกครองท้องถิ่นกับประชาชน.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น

----------.(2548). **เอกสารประกอบการศึกษาอบรมและสัมมนาหลักสูตรกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลการปกครอง. (2548). (ออนไลน์). แหล่งที่มา: // www.thailocaladmin.go.th./republic/gorem.html: ปรับปรุงครั้งล่าสุดเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2548.

กรรณิกา เจิมเทียนชัย. (2538). **การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กระทรวงมหาดไทย.(2542). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น

กัญญา สว่างเรืองศรี. (2542). **การประเมินผลการติดตามงานตามโครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ไทยและท้องถิ่นในแผนการปฏิบัติการประจำปีการศึกษาในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 7 (2535-2539) สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก.** พิษณุโลก : สำนักงานการประถมศึกษา

กิตตินันท์ อรรถบท. (2542). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริหารของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กุลธน ธนาพงศธร. (2538). **การบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพ ฯ :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

กุหลาบ รัตนสัจธรรม.(2536). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรระดับคณะสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพในมหาวิทยาลัยของรัฐ.** วิทยานิพนธ์ ปริญญาคุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

โกวิทย์ พวงงาม.(2544). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพ ฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.

เจษฎาพร โพธิ์พระ. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตภาษีเจริญ.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

จรัส สุวรรณมาลา. (2541). **ศักยภาพการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล.** กรุงเทพ ฯ : สุขุมและบุตร.

จรูญ น้อยบัวทิพย์. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : **ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์** ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จำนง อดิวัฒนสิทธิ์. (2540). **สังคมวิทยา.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จำเนียร จวงตระกูล. (2531). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพ ฯ : โอเดียนสโตร์.

จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงภาครัฐ.** กรุงเทพฯ : ฟอร์มาแมทปริ้นติ้ง.

จิรศักดิ์ สีใสเจริญ. (2543). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของ อบต. กรณีศึกษา อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน.** งานศึกษาวิจัยอิสระ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบูรณ์ จังหวัดศรีสะเกษ.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชูชาติ วิรเศรณี. (2544). **ISO 9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2539).**การปกครองท้องถิ่นไทย.พิมพ์ครั้งที่** 2. กรุงเทพ ฯ : **พิมเนศ พริ้นติ้ง เซ็นเตอร์** , 2539

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพ ฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2542). **การจัดการทรัพยากรบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทวีป บุตรโพธิ์. (2542). **การยอมรับขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อประชาชนตำบล.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. คูบางหลวง.** ภาคนิพนธ์ ปริญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนพร ชุมวรุฐาขี. (2539). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี.** ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). **การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย STSS.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพ ฯ : วี.อินเตอร์พริ้นท์.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). **หลักกฎหมายปกครอง เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิญญูชน

นัยนา เกิดวิชัย. (2546). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. นครปฐม: นิตินัย.

นิเมธ พรหมพยัต. (2535). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุไหงโก-อก.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรจบ กาญจนดุล. (2533). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพ ฯ : สุวีริยาสาส์น.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2549). **เอกสาร "รวมบทความวิชาการ ฉบับที่ 1" (พิมพ์ครั้งที่ 1).** กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขานุการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

ประชุม รอดประเสริฐ. (2533). **การบริหารโครงการ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพ ฯ: เนติกุลการพิมพ์.

ประชัน คะเนวัน. (2549). **หลักกฎหมายกับการบริหารสาธารณะของไทย.** บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ประดับ นวลละออง. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัญฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2525). **ทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว .

ประทาน คงฤทธิศึกษากร.(2537). **การกระจายอำนาจการปกครอง , เทศาภิบาล** . กรุงเทพ ฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2542). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** บุรีรัมย์: สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.

----------.(2541). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** บุรีรัมย์: สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.

ประหยัด หงษ์ทองคำ. (2526). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2533). **การวิจัยประเมินผลหลักการและกระบวนการ.** กรุงเทพ ฯ : การพิมพ์พระนคร.

ถวัลย์รัฐ วรเทพพุฒิพงษ์. (2540). **กำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ.** กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.**แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ** พ.ศ. 2548-2552. (2548). บุรีรัมย์ : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ.

พรรยา แสงสิงห์. (2537). **การประเมินผลโครงการพัฒนาข้าวในเขตเกษตรค้าข้าว จังหวัดอุบลราชธานี.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537** แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) **พ.ศ. 2546.** กรุงเทพ ฯ: กรงส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

พันศักดิ์ ขำนุรักษ์. (2546). การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของ อบต. ในเขตพื้นที่ **อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไพศาล สำราญทรัพย์. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริหารของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหล้าห้า อำเภอบ้านแพร้ว** จังหวัดสมุทรสาคร. ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไพโรจน์ ยอดสะเทิ้น.(2544).**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจัดหวัดบุรีรัมย์.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (ครุศาสตร์มหาบัณฑิต). บุรีรัมย์ : สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.

ภาคภูมิ โภชกุล . (2541). **การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มณีวรรรณ ตั้นไทย. (2533). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ.** วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2545). **รวมกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** กรุงเทพ ฯ: บพิธการพิมพ์.

มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). **อบต. ของเรา.** กรุงเทพ ฯ: บพิธการพิมพ์.

----------.(2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542.** กรุงเทพ ฯ : บพิธการพิมพ์.

ยงยุทธ เกษสาคร. **(2544). ภาวะผู้นำและการดูงใจ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ **SKBOOKNET.**

รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. **(2546). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : น่ำกัง.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ปรับปรุงรัฐธรรมนูญปี 48) ฉบับประชาชน. (2548). พิมพ์ครั้งที่ 10. ปทุมธานี : สกายบุ๊กส์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2548 (2548). กรุงเทพ ฯ : เดอะบุคส์.

วรโชติ เพชรรัตน์.(2542).**ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วัลลภา ชายหาด. (2532). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะสุขด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ รป.ม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2541). **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น.** กรุงเทพ ฯ : โอ.เอส พริ้นติ้งเฮาส์.

ศิริชัย อัมพวา. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภชัย เหลืองสุขเจริญ. (2541). **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจอำเภอเมืองเชิงเทรา.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภรักษ์ เสิ่มหมัด. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานของ อบต. : กรณีศึกษา อบต.เกเรอ อ.กามัน จ.ยะลา.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย. (2546). **เอกสารประกอบการศึกษาอบรมและสัมมนาหลักสูตรกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา

สมชาย บำรุงทรัพย์และณัฐวิภา โฆษิตตันติบุญย์. (2548). **พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540.** ปทุมธานี : สกายบุ๊กส์.

สมพันธ์ เตชะอธิก และคนอื่น ๆ. (2546). **อบต. เทศบาล อบจ. ขอนแก่น.** ขอนแก่น : สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยของแก่น

สมัย เจริญช่าง. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริหการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ. (2545). **คู่มือการกระจายอำนานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพ ฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานทะเบียนราษฎร์กรมการปกครอง. (2550). **การตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้าน.** บุรีรัมย์: สำนักทะเบียนอำเภอคูเมือง.

สำนักงานพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. (2537). **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537.** กรุงเทพ ฯ : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

----------. (2546). **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546.** กรุงเทพ ฯ : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

สำรวย เกษกุล.(2538). **ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สิน พันธุ์พินิจ. (2547). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพ ฯ : จุนพับลิชชิ่ง.

สุนทร พรหมโท. **(2539). การประเมินโครงการอาหารเสริมในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จ.อุดรธานี.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่.** พิมพ์ครั้งที่ 2. พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา.

สุวิทย์ สุบงกฎ. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุขสันต์ ตั้งสะสม. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางคอแหลม.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

หลุย จำปาเทศ . (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ.** กรุงเทพ ฯ : สามัคคีสาสน์ จำกัด.

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ. (2548). **เอกสารการจัดวางระบบควบคุมภายใน.** บุรีรัมย์. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ.

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ. (2550). **ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551.** บุรีรัมย์. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ.

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ. (2551). **แผนพัฒนาสามปี องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ พ.ศ. 2552-2554.** บุรีรัมย์. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ.

อทิรัตน์ ขันน้อย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์.** ภาคนิพนธ์ รป.ม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

อนันต์ อนันตกุล. (2535). **นโยบายกระทรวงมหาดไทยด้านการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น , เทศาภิบาล** , กรุงเทพ ฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกังแอน อำเภอปราสาท จังหวัดบุรีรัมย์.** วิทยานิพนธ์ รปม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

อลงกรณ์ ปราบไพรี. (2545). **การจัดทำแผนพัฒนา 5 ปี (พ.ศ. 2545 – 2549) โดยกระบวนการประชาคมศึกษา : กรณีศึกษาอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย.

อลงกรณ์ มีสุทธา. (2542). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพ ฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).

----------.(2545). **ประชาธิปไตยท้องถิ่น.** นนทบุรี : มิติใหม่.

อวยพร ตั้งธงชัย. (2539). **การประเมินโครงการพัฒนาและส่งเสริมเยาวชนดีเด่นทางการกีฬา มหาวิทยาลัย.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อับดุลการีม ยีดำ. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล** : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบล สะเตงนอก **อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. (2523). **สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยามานุษยวิทยา.** กรุงเทพ ฯ : โอเดียนสโตร์.

----------.(2526). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). **วิสัยทัศน์การปกครองท้องถิ่นและแผนการกระจายอำนาจ.** กรุงเทพ ฯ : มิติใหม่.

เอกภพ โทวาระ. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพฯ: ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร.** ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Clarke, J.J. (1957). **Outline of Local Governance of the United Kingdon.** London: Sit Issac Piman and Son,Ltd.

Herzberg F. (1986). Motivation, Morale and Money, **Psycholgy Today**. March. Vol.3, No. 24.

Leoprapai, B.(1998). **Social Sector Decentralization and Human Welfare in Thailand. Joural of Population and Social Studies.** Vol.6, No.1-2

Liborakina, M. (2005). **Citizens Evaluate Local Government's Performance** : Case of **Russia**. http://www.spa.msu.ru/e-journal/9/88_3.php.

Loudon, D.L., Bitta, A. J. (1993). **Consumer Behavior.** 4th Ed. McGraw Inc.

Millett, J.D. (1654). **Management in the Public Service : The Best for Effective Performance.** New York : McGraw-Hill Book Co. Inc

" One Stop Services," (2549). (ออนไลน์). แหล่งที่มา http://www.dopa.go.th/rawiwan /develop/onestop.htp.

Triahdis, H.C.(1917). **Attitude and Attitude Change.** New York : John Wile & Son.

Wit. D. (1967). **A Comparative Survey of Local Government and Administration.** Bangkok :Kuruapha Press.

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๐๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จิระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณกษิดิ์เดช จิ๋วน้อย

ด้วย นางสิรินาฏ แก่นโมก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๐๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จิระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณธวัลพร พลชุมแสง

ด้วย นางสิรินาฏ แก่นโมก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน ตะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๐๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จิระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสถาพร ยอดสะเทิ้น

ด้วย นางสิรินาฏ แก่นโมก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดสอบใช้แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

...การบริหารส่วนตำบลหนองขมาร
รับเลขที่ 767 51
วันที่ 8 / ก.ย. / 65 / 51
เวลา ... น.

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔๔๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จิระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขมาร

ด้วย นางสิรินาฏ แก่นโมก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้า ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นางสิรินาฏ แก่นโมก ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔๘๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จิระ ต.ในเมือง อ.เมือง
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ

ด้วย นางสิรินาฏ แก่นโมก นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการศึกษางานภาคนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลบ้านแพ การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านสังคมและชุมชน งานด้านการบริหารและการบริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อการพัฒนาชุมชน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ซึ่งคำตอบนี้จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18-25 ปี ☐ 26-33 ปี
☐ 34-41 ปี ☐ 42-49 ปี
☐ 50-57 ปี ☐ 58 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

4. อาชีพ

☐ รับราชการ ☐ เกษตรกรรม

☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 5,000 ☐ 5,001-10,000

☐ 10,001 -20,000 ☐ 20,001-30,000

☐ 30,001-40,000 ☐ 40,001 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. งานด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน					
1.1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนและเขตหมู่บ้าน					
1.2 การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนในซอย					
1.3 จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก					
1.4 จัดให้มีระบบประปาภายในหมู่บ้าน					
1.5 มีอ่างเก็บน้ำเพียงพอและมีน้ำใช้ตลอดปี					
1.6 จัดให้มีน้ำสะอาดใช้อุปโภค บริโภค					
1.7 มีภาชนะเก็บกักน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคในหมู่บ้านที่ท่านอาศัยอยู่					
1.8 บริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำ เช่น ท่อระบายน้ำ คู คลองในหมู่บ้านที่ท่านอาศัยอยู่					
1.9 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. มีการเผยแพร่ความรู้และการป้องกันอัคคีภัย					
1.10 บริการดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คู คลองและอาคาร เพื่อให้อยู่สภาพการใช้งานได้					
1.11 การรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ในสถานที่ทั่วไปในเขต อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่					

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rambhai Barni Rajabhat University

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. งาน ด้านสังคมและชุมชน					
2.1 ส่งเสริม รณรงค์ให้มีการศึกษาต่อให้กับประชาชน					
2.2 จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์					
2.3 ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือคนพิการ					
2.4 ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มอาชีพในชุมชน					
2.5 การสงเคราะห์ เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ					
2.6 อบต. ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมพัฒนากลุ่มสตรี					
2.7 ส่งเสริมการพัฒนาผู้สูงอายุ เช่น จัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ					
2.8 จัดหาอุปกรณ์กีฬาและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของเยาวชน					
2.9 ส่งเสริมการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออกเป็นต้น					
2.10 การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า					
2.11 สงเคราะห์ผู้ประสบภัยธรรมชาติและผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่					
2.12 ส่งเสริมให้ประชาชนออกกำลังกายโดยจัดการแข่งขันกีฬา					
2.13 สนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่					

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ด้านการบริหารและการบริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ของ อบต. มีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
3.2 การต้อนรับและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ไปติดต่องาน					
3.3 เมื่อมีเรื่องได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของ อบต. ให้ช่วยได้เป็นอย่างดี					
3.4 โครงการที่ อบต. ดำเนินการเป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่					
3.5 พนักงานมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
3.6 พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ					
3.7 ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของชุมชน เพื่อจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาชุมชนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ					
3.8 มีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานโครงการต่าง ๆ					
3.9 มีการสำรวจความต้องการของประชาชนหลังดำเนินงานโครงการต่าง ๆเพื่อนำไปประเมิน					
3.10 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ อบต. และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนที่ได้รับทราบตลอดเวลา					

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตอนที่ 3

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ค่าความเชื่อมั่น
1. งานด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน	
1.1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนและเขตหมู่บ้าน	.9539
1.2 การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนในซอย	.9506
1.3 จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก	.9501
1.4 จัดให้มีระบบประปาภายในหมู่บ้าน	.9521
1.5 มีอ่างเก็บน้ำเพียงพอและมีน้ำใช้ตลอดปี	.9508
1.6 จัดให้มีน้ำสะอาดใช้อุปโภค บริโภค	.9515
1.7 มีภาชนะเก็บกักน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคในหมู่บ้านที่ท่านอาศัยอยู่	.9520
1.8 บริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำ เช่น ท่อระบายน้ำ คูคลอง ในหมู่บ้านที่ท่านอาศัยอยู่	.9534
1.9 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. มีการเผยแพร่ความรู้ และการป้องกันอัคคีภัย	.9523
1.10 บริการดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คู คลองและอาคาร เพื่อให้อยู่สภาพการใช้งานได้	.9522
1.11 การรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ในสถานที่ทั่วไปในเขต อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่	.9536
2. งาน ด้านสังคมและชุมชน	
2.1 ส่งเสริม รณรงค์ให้มีการศึกษาต่อให้กับประชาชน	.9535
2.2 จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์	.9504
2.3 ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือคนพิการ	.9507
2.4 ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มอาชีพในชุมชน	.9498
2.5 การสงเคราะห์ เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ	.9492
2.6 อบต. ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมพัฒนากลุ่มสตรี	.9504

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ค่าความเชื่อมั่น
2.7 ส่งเสริมการพัฒนาผู้สูงอายุ เช่น จัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ	.9511
2.8 จัดหาอุปกรณ์กีฬาและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของเยาวชน	.9515
2.9 ส่งเสริมการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออกเป็นต้น	.9515
2.10 การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า	.9504
2.11 สงเคราะห์ผู้ประสบภัยธรรมชาติและผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่	.9503
2.12 ส่งเสริมให้ประชาชนออกกำลังกายโดยจัดการแข่งขันกีฬา	.9499
2.13 สนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่	.9503
3. ด้านการบริหารและการบริการ	
3.1 เจ้าหน้าที่ของ อบต. มีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	.9499
3.2 การต้อนรับและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ไปติดต่องาน	.9509
3.3 เมื่อมีเรื่องได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของ อบต. ให้ช่วยได้เป็นอย่างดี	.9512
3.4 โครงการที่ อบต. ดำเนินการเป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่	.9498
3.5 พนักงานมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ	.9508
3.6 พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ	.9507
3.7 ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของชุมชน เพื่อจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาชุมชนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ	.9527
3.8 มีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	.9536
3.9 มีการสำรวจความต้องการของประชาชนหลังดำเนินงานโครงการต่าง ๆเพื่อนำไปประเมิน	.9549
3.10 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ อบต. และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนที่ได้รับทราบตลอดเวลา	.9533
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ	.9528

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	สิรินาฏ แก่นโมก
วัน เดือน ปีเกิด	14 กันยายน 2522
สถานที่เกิด	8 หมู่ 2 บ้านหนองบัว ตำบลหนองบัว อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด 45160
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	8 หมู่ 2 บ้านหนองบัว ตำบลหนองบัว อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด 45160
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ ตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ้านหนองบัว ตำบลหนองบัว อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พ.ศ.2541 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พ.ศ. 2546 ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2551 ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University