



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
SATISFACTIONS OF PEOPLE TOWARDS THE SERVICES
OF KHONTAK SUBDISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATION, SANGKHA DISTRICT
SURIN PROVINCE

ภาคินพนธ์
ของ
อภิศักดิ์ แก้วรักษา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์		
ผู้วิจัย	อภิศักดิ์ แก้วรักษา		
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ ประจักษ์ ตะเนวัน	ประธานกรรมการ	
	รองศาสตราจารย์ ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์	กรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์ รามฤทธิ์	กรรมการ	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขา	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากรที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open Form) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9078 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข และ ด้านงานบริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก เช่นกัน
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุดและก่อสร้างถนนเพิ่มมากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้ถึงการดำเนินงาน ควรส่งเสริมผู้สูงอายุ เด็ก สตรี และ ผู้ด้อยโอกาสให้ครบทุกครัวเรือน ควรมีการส่งเสริม รมวงค์รักษาสิ่งแวดล้อมและกำจัดขยะ ควรเพิ่มบุคลากรให้พอเพียงในการปฏิบัติงาน และ ควรจัดระบบการบริการในสำนักงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

TITLE	Satisfactions of People towards the Services of Khontak Subdistrict Administration Organization , Sangkha District Surin Province	
AUTHOR	Apisak Keawrugsas	
ADVISORS	Associate Professor Prajan Kanewan	Thesis Advisor
	Associate Professor Prasit Suvannarak	Co-advisor
	Assistant Professor Wuttinan 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 satisfactions of people towards the services of Khontak Subdistrict Administration Organization , Sangkha District Surin Province. The subjects were 367 people in Khontak Subdistrict Administration Organization with at least 18 years old, selected by using the Table of Taro Yamane. The research instrument was three part questionnaire including checklist, five rating scale, and open form with its reliability at 0.9078. The collected data were analyzed by percentage, mean, standard deviation. The results were as follows :

1. The satisfactions of people towards the services of Khontak Subdistrict Administration Organization both as a whole and in each aspect were at "much" levels.
2. The people also suggested that the officers should : 1) repair decayed road and build more roads ; 2) be widely acknowledged by the public relations ; 3) supposed the elderly , children , women and disable people every household. 4) encourage people and conduct a campaign about environment and garbage management ; 5) increase personnele in offices. ; and 6) provide convenient and quick services in offices.

ประกาศคุณูปการ

ภาคินพนธ์ฉบับนี้สำเร็จล่วงไปได้ด้วยความเมตตาช่วยเหลือให้การแนะนำและแก้ไข
ด้วยผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ประชัน คณะวัน
ประธานกรรมการควบคุมภาคินพนธ์ รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร. นวรินทร์ ประชานันท์ และ ดร. นฤมล สมคุณา กรรมการควบคุมภาคินพนธ์ที่ให้คำแนะนำแนวทางแก้ไข
และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของภาคินพนธ์ฉบับนี้เพื่อให้สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง
ในความเมตตาซึ่งจากคณาจารย์ จึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนขอขอบคุณ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่ให้ความสะดวกในการประสานงานจนงานภาคินพนธ์สำเร็จ
ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยให้กำลังใจและขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ทุกคน ที่ช่วยส่งเสริม
ให้กำลังใจ และสละเวลาให้คำปรึกษากับผู้เขียนตลอดมา

อภิศักดิ์ แก้วรักษา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล.....	17
แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	20
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ.....	36
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	70
วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	74
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	74
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	85
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	86
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ.....	90
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม.....	92
ภาคผนวก ง แบบสอบถามสำหรับการวิจัย.....	94
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	101
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	104

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
2 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแคว อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	61
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแคว อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	62
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแคว อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข.....	64
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแคว อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านงานบริการทั่วไป.....	66
7 ข้อคิดเห็นและเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแคว อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์.....	68

ภาพประกอบ

หน้า

1 แนวคิดการศึกษาความพึงพอใจ.....	11
2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	27
3. แผนที่ตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์.....	41

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ถือเป็นรัฐธรรมนูญที่ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นมากที่สุดอีกฉบับหนึ่งในจำนวน 18 ฉบับที่ประเทศไทยประกาศใช้มาแล้ว ได้ก่อให้เกิดการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงขึ้นในชุมชนและในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่ โดยเฉพาะในมาตรา หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และตามมาตรา 78 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น โดยให้ท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง และตามมาตรา 281 มาตรา 283 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่โดยทั่วไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารงาน ทั้งงานบุคคล งานการเงินและการคลัง ประกอบกับตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจากประชาชนโดยตรง มีภารกิจในการบริหารงานหลัก 6 ด้านตามที่กฎหมายกำหนด

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ฉบับที่ 9 และฉบับที่ 10 มีแนวนโยบายที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจและการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 5 ส่วนที่ 3 มาตรา 78 (3) กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน ในการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้ง พัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2550) และพระราชบัญญัติ กำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติการกิจการจัดการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและ

ตรงตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทาง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน โดยต้องการให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามา มีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง หรือเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2542)

บทบาทหน้าที่ของภาครัฐได้ถูกถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น ผู้ดำเนินการแทน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติการกิจในการจัดให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น ปัจจุบันรัฐบาลได้มีการกระจายอำนาจ ให้แต่ก็ยังคงเป็นการกระจายอำนาจแบบไม่แท้จริง ในลักษณะการตัดสินใจการจัดทำแผนและการ จัดทำงบประมาณ การบริหารงานบุคคล ยังมีความสัมพันธ์กับกระทรวงมหาดไทย และกระทรวง อื่น ๆ ในการทำงานร่วมกัน การใช้กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ในระบบราชการ คั้งนั้นการ บริหารงานในความรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลตามภารกิจหน้าที่ดังกล่าวต้องมี ประสิทธิภาพ แต่องค์กรบริหารส่วนตำบลยังประสบปัญหาทางด้านโครงสร้างขององค์กร หลักการสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือให้คนในท้องถิ่นปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของ ประชาชนในท้องถิ่น แต่ในอดีตได้มีกฎหมายหลายฉบับกำหนดโครงสร้าง การบริหารท้องถิ่นไว้ หลากหลายรูปแบบทำให้เกิดความแตกแยก สับสน จึงถูกมองว่าการบริหารกิจการของท้องถิ่นอาจ ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และปัญหาด้านอื่น ๆ เช่นการมีส่วนร่วมของ ประชาชน ความยุติธรรมและความโปร่งใส รวมถึงการบริหารการจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งเป็นกลไกการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นมีหลายหน่วยงาน ได้ พยายามขจัดปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว โดยมีการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี มีความยุติธรรม มีระบบที่เคารพสิทธิของพลเมือง แต่จะปรากฏในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะต้องอาศัย องค์กรประกอบหลายอย่าง เช่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามา แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง และการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบายเพื่อการพัฒนา การกำหนดนโยบายท้องถิ่นเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญและเป็นเป้าหมาย ที่จะต้องดำเนินการต่อไป

จากปัญหาข้างต้นจะเห็นว่าการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้ และเข้าใจทางการเมืองและสร้างประชาธิปไตยให้มีความมั่นคงเป็นการกระจายอำนาจการปกครอง จากรัฐบาลกลาง ให้คนระดับท้องถิ่นดูแลปกครองกันเอง ทั้งนี้เพื่อให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาและ การใช้ทรัพยากรของตนเองที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและตอบสนองความต้องการของคนเองได้ดีที่สุด องค์กรบริหารส่วนตำบลขอนแก่น เป็นองค์กรที่ต้องดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง

และเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนอีกองค์กรหนึ่ง สามารถเข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี องค์กรการบริหารส่วนตำบลขอนแก่น มีนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ในการคิดแก้ปัญหาและส่งเสริมความสามัคคีในเขตพื้นที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและทำความเข้าใจในสภาพปัญหาและความร่วมมือแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง นอกจากนั้น ยังเน้นชุมชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทุกด้าน ซึ่งผลการพัฒนางานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุขและงานด้านการบริการทั่วไป ยังไม่สามารถพัฒนาให้ประสบผลสำเร็จได้ดีเท่าที่ควร เพราะยังขาดแคลนงบประมาณและการให้บริการยังไม่ทั่วถึง (องค์กรการบริหารส่วนตำบลขอนแก่น, 2550 : 7)

จากประเด็นและสภาพปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะมักเกิดปัญหา การให้บริการ การแก้ปัญหาไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงาน และปฏิบัติงานอยู่ที่องค์กรบริหารส่วนตำบลขอนแก่น จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลขอนแก่น เพื่อเป็นข้อมูล ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ นำไปพัฒนา การให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงตามความต้องการของประชาชน สะดวกรวดเร็ว และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิต และสาธารณสุข และ ด้านงานบริการทั่วไป

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ใน 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข และ ด้านงานบริการทั่วไป
2. ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข และ ด้านงานบริการทั่วไป

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 4,426 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดคของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้จำนวน 367 คน แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา 3 ด้านคือ

3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.2 ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข

3.3 ด้านงานบริการทั่วไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่ชอบ และสุขใจ โดยความพึงพอใจ จะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงประเมินค่าทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมา

2. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข งานด้านการบริหารงานทั่วไป

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

4. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

5. การบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่อยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 ด้านคือ

5.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การติดตั้งเสาไฟฟ้าแสงสว่างตามถนน และเขตชุมชน การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนซอย จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก ระบบประปา อ่างเก็บน้ำ มีภาชนะกักเก็บน้ำเพื่อใช้อุปโภคบริโภค รวมทั้งดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ รักษาสิ่งแวดล้อมและเผยแพร่ความรู้และป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น

5.2 งานด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข หมายถึง การจัดกิจกรรมสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขและอนามัยเพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุข จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมสันทนาการในชุมชน ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือเด็ก ผู้สูงอายุและคนพิการ การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า การสงเคราะห์ผู้ประสบภัยธรรมชาติ ส่งเสริมการออกกำลังกาย เป็นต้น

5.3 งานด้านงานบริการทั่วไป หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การควบคุมที่เกี่ยวกับการจัดให้บุคคลหรือกลุ่มคน ที่มาติดต่อประสานงาน การต้อนรับที่ดีจากพนักงานส่วนตำบล การสำรวจความต้องการประชาชน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการดำเนินงานอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเอกสารและงานวิจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาในหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการที่ดี
 - 2.3 ลักษณะของการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
 - 3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ
 - 3.2 ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
5. แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
7. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ
8. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ดังนี้

หลุยส์ จ่าปาเทศ (2533 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ดิลก มุลวงษ์ (2537 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ อันจะเป็นผลให้บุคคลให้ ความสนใจ และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ คนทำงาน จะตัดสินใจ ระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เป็นเกณฑ์ ความพอใจในงานจะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่ความไม่พอใจในงานจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีต่องาน

อัจฉรา โทบุญ (2538 : 11 - 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นปรากฏการณ์ในแง่ของนามธรรมที่เกี่ยวกับความสบายใจ หรือความสุขที่ได้ประสบว่าเป็นความพึงพอใจที่ประเมินไว้ในเรื่องของทัศนคติ หรือ “ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความถ่วงระหว่างความคาดหวังของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้น ได้รับจริง

กิตติมา ปรีดีดิลก (2524 ; อ้างถึงใน กิตตินันท์ อรรถบพ. 2542 : 48) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับ การตอบสนองของเขาได้

กาญจน์ เรืองมนศรี (2543 : 9) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะมีผลให้เกิดความพอใจในการทำงาน

มณี โพธิเสน (2543 : 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของคนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ กู๊ด (Good. 1973 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ บุญทำนุก. 2540 : 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน”

โสภภาพรณี ศรีวิเศษ (2544 : 4) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออก ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ ต่อสภาพบางอย่างต่อบุคคลหรือต่อสิ่งของ เช่น ความพอใจ หรือ ความไม่พอใจ

ชรีณี เคชจินดา (2530 ; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. 2546 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง,

ดิเรก ฤกษ์หราชอาณาจักร (2515 ; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. 2546 : 8) นิยามความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

ศรัทธา เหมือนถนอม (2546 : 14) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความรู้สึกที่ดี ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดและตอบสนองสิ่งนั้นด้วยความเต็มใจ

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

สุนทร เสาวสิทธิ์ (2548 : 9) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน อันเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับความก้าวหน้าและความสำเร็จในงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เกิดประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

เดวิส (Davis. 1981 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ บุญทานุก. 2540 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจหรือไม่พอใจของคนที่มีต่องานซึ่งแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของคน ที่มีต่องานและสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ”

เดลโต (Delio. 1968 ; อ้างถึงใน นิมิตร พรหมพัตต์. 2542 : 16) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของหรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

ไวทแมน (Wolman. 1973 ; อ้างถึงใน วีระ ไชยะเศชะ. 2543 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

มอร์ส (Morse. 1955 ; อ้างถึงใน สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. 2544 : 23) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึง

เครียดนี้ เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมาก จะเกิดปฏิกิริยา เรียกร้อง เมื่อใดที่ความต้องการ ได้รับการตอบสนองความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกในทางบวก หรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคล ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และความเชื่อที่เหมาะสม ซึ่งความพึงพอใจ ของบุคคลจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ อายุ สถานภาพ ทางสังคม อาชีพ รายได้ ขนาดของครอบครัว ระดับการศึกษา ตลอดจนภูมิหลังด้านเชื้อชาติ และวัฒนธรรมประเพณี

วอลเลซทิม (Wallestein. 1971 ; อ้างถึงใน กวี เจริญผล. 2545 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End – state in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เชลลี (Shelly. 1975 ; อ้างถึงใน กวี เจริญผล. 2545 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้ เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ” กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทาง บวกที่เพิ่มขึ้น ได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางด้านบวกและความสุข มีความ สัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วีรูม (Vroom. 1964 ; อ้างถึงใน ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. 2546 : 7) กล่าวว่า ทศนคติและความ พึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หรือทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบและสุขใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงประเมินค่าทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมา ซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) ทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ รู้สึกเฉย ๆ (Non Reactive) ไม่มีความรู้สึกไปในทิศทางหนึ่ง ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย มักนิยมศึกษากันในสองมิติ ดังนี้
(ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. 2546 : 10)

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร
ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงาน

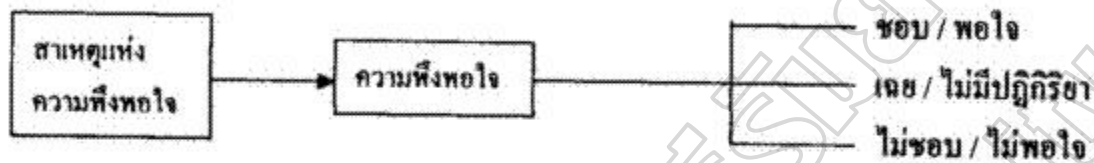
2. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดย
ลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดนั้น
ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็น ไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความ
พึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของ
สิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้ อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษา
ส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และ
ในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers' Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของ
ความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจ เป็นผลจากการประเมินค่า
ของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอกดังกล่าว มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้
สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการ เป็นปัจจัย
เหตุ หรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรม
โดยทั่วไป

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้น เนื่องจากความพึงพอใจ
หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึงบริการที่
ได้รับ ดังนั้นการศึกษความพึงพอใจ จึงหมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไรต่อ
การบริการที่ตนได้รับนั้น ซึ่งอาจจะชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ หรือรู้สึกเฉยๆ อย่างใดอย่าง
หนึ่ง โดยความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

เมื่อได้รับความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้าย ของกระบวนการประเมินแล้ว วัตถุประสงค์
ที่สองคือ การค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งได้แก่สาเหตุของการมี
ความรู้สึกเช่นนั้น ว่าเป็นเพราะอะไรจึงเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

นั่นคือในกรอบแนวความคิดในการศึกษาจะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม และสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ เป็นตัวแปรอิสระ ดังแสดงในแผนภาพที่ 1 ต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 แนวคิดการศึกษาความพึงพอใจ

โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในบริการ สาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ อาจเป็นเรื่อง ความเสมอภาคของบริการที่ได้รับความพึงพอใจทั่วถึงของบริการ ความสะดวกรวดเร็วของบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ นโยบายของสถานที่ทำงาน ฯลฯ

สรุปการศึกษาความพึงพอใจในประเทศไทย ส่วนมากศึกษาใน 2 ด้าน คือ การศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยการประเมินจากผู้ปฏิบัติงาน และการศึกษาความพึงพอใจในบริการ ซึ่งประเมินโดยผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 47 - 48) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling Sympathy มีความหมายว่า ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ คำนึงถึงความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Earthy Response มีความหมายว่า คอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful มีความหมายว่า แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner มีความหมายว่า การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมไม่ได้

I = Image Enhancing มีความหมายว่า การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy มีความหมายว่า ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm มีความหมายว่า ความกระตือรือร้น กระฉือหรือร่าเริงขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

กมลชนก วิชัยสืบ (2542 : 3) ให้ความหมายของการบริการ คือ การให้ความคิด ความบันเทิง ความรู้ การเปลี่ยนแปลงรูปร่างหน้าตาหรือสุขภาพของลูกค้า สิ่งคิดค้นใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ความสะดวกสบาย หรือความปลอดภัยกับผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นเรื่องของการปฏิบัติ หรือเหตุการณ์ทางสังคม หรือความพยายามก็ได้ และส่วนใหญ่ลูกค้าจะบริโภคผลที่ได้จากการบริการ ณ สถานที่ผลิตบริการนั้น

ชูชาติ วิระเศรณี (2544 : 212) ให้ความหมายของการบริการ คือ ผลลัพธ์ทั้งหลายที่ทำให้เกิดขึ้นที่ทำให้บรรลุถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ โดยบรรดากิจกรรมต่างๆ ณ จุดสัมผัสระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าผู้รับบริการ และโดยกิจกรรมภายในองค์กรของผู้ให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 33) ได้สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่จะถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องที่จะต้องเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลายอันได้แก่บรรดานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

ดังนั้น การบริการจึงหมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่าการบริการที่ดีต้องสามารถตอบสนองผู้ขอรับบริการได้อย่างเพียงพอและเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ซึ่งการบริการจะกระทำโดยรัฐ หรือเอกชน ก็ได้ การให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งมีการลดขั้นตอนการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ

ลักษณะของการให้บริการ

มิลเลท (Millet.1954 : 397 - 400) กล่าวว่า องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคติที่ว่า ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการกับประชาชน ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการสาธารณะ จะต้องมีลักษณะการกำหนดเวลาในการให้บริการที่แน่นอน และให้บริการทันต่อเวลาที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะต้องมีลักษณะ หรือจำนวนในการให้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานให้เจริญก้าวหน้าหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากร เท่าเดิม

เพนเชนสกี และ โทมัส (Penchansky & Tomas. 1981 : 127 - 140) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะของที่ตั้งและการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

4. ความสามารถของผู้รับบริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ (Affordability)

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้หมายถึง การยอมรับในตัวของผู้ให้บริการด้วย

มณีวรรณ คั่นไทย (2533 : 66 - 69) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

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

กุลธน ธนาพงศธร (2538 : 303 - 304) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้
หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ ต้องสนองตอบความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

1. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ให้บริการ
2. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะได้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้ากันและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ อย่างเห็นชัด
3. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการขอรับบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

4. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะง่าย สะดวกสบาย ตื่นปัดสิ่งทวิพชากรน้อย ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป
เวอร์มา (Verma, 1986; อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง, 2542 : 10) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

เว็บบอร์ (Weber, 1966 ; อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง, 2542 : 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่มีความพอใจ สนใจหรือเป็นพิเศษกับทุกคน ปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่อมีสภาพที่เหมือนกัน

สรุป ให้บริการที่ดีมีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ นั้นจะต้องมี องค์ประกอบหลายอย่าง เช่น การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการ ที่ตรงเวลา การให้บริการ อย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การเข้าถึงแหล่งบริการ ความ สะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความประหยัด ความมากน้อยของปริมาณการให้บริการ ความสอดคล้องของการให้บริการ ความสามารถของ ผู้ ให้บริการ และการยอมรับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ต่อการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

การให้บริการสาธารณะ ถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการ โดยตรง โดยองค์การหรือ หน่วยงานผู้ให้ บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่า การบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ในการ พิจารณาความหมายหรือนิยามของการบริการสาธารณะมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมาย ลักษณะ และองค์ประกอบไว้ ดังนี้

ประจักษ์ กัญจนกุล (2491 : 81) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

วิฑูภา ชาญหาค (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการสาธารณะว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ คั่นไทย (2533 : 27) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ นอกจากจะหมายถึง การให้บริการของรัฐดังกล่าวแล้ว ยังหมายถึงการที่องค์การราชการ ได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชน ออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

บรรจบ กาญจนกุล (2533 : 80 - 82) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เทพศักดิ์ บุญจรด์พันธุ์ (2537 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยส่วนรวมมี องค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2531 : 16 ; อ้างถึงใน ปรีมพร อ่ำพันธ์. 2538 : 28) ได้ให้ความหมาย ของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการ ว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็น หน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไปคือ การที่รัฐหรือ องค์การของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือข้าราชการ หรือบุคคลที่ เกี่ยวข้อง เป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปกป้องภัย ทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนิน ชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและ ชุมชน ที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ความสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และ เศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้ บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความ พึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมาย หรือไม่วิธี

หนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชน ได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

สุเมธ คันดิเวชกุล (2550). (ออนไลน์) ให้ความหมาย ทศพิธราชธรรมหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) นี้ แปลเป็นไทยว่า ธรรมรัฐ ธรรมาภิบาล บรรษัทภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ฯลฯ แต่ก็สับสนไขว่รวมความคิดของฝรั่งไม่ได้ หรือจะเป็นเพราะไม่เข้าใจจริงๆ แล้วคืออะไร ก็อาจเป็นไปได้ จึงต้องพูดทับศัพท์ภาษาต่างประเทศไว้ทุกครั้ง ซึ่งคำว่า “ธรรมาภิบาล” นี้ ลองย้อนกลับไปพิจารณาอย่างถ่องแท้แล้ว จะเห็นได้ว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงเปล่งคำว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance ตั้งแต่คำนี้ยังไม่เกิด ยังไม่มี หลายสิบปีล่วงหน้านามาแล้ว ตั้งแต่วันแรกที่เสด็จขึ้นครองราชย์ว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม” คำว่าธรรม หรือหลักธรรม ในการครองแผ่นดินนี้ ส่วนหนึ่งก็คือ ทศพิธราชธรรม 10 ประการ นั่นเอง และหลัก 10 ประการนี้ก็คือ ธรรมาภิบาล ที่สมบูรณ์ ลึกซึ้ง ครบถ้วน ครบทุกมิติยิ่งกว่า Good Governance เสียอีก

“ธรรมาภิบาลอำนาจาย” (2550). (ออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารองค์กรที่สร้างขึ้นเพื่อองค์กรที่ก้าวหน้า เป็นแนวทางการบริหารที่ขึ้นอยู่บนความเชื่อว่าด้วยกลไกที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสามารถสร้างองค์กรให้พัฒนาไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง มีการปรับ เปลี่ยน เพิ่ม ทอน คิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ในองค์กรให้รับมือกับโลกรอบด้านที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างได้ผล

ธรรมาภิบาล เป็นเครื่องมือที่องค์กรต่าง ๆ ให้เพื่อสร้างอนาคตที่ดีขึ้น กระบวนการบริหารจัดการสำหรับโลกที่ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญที่สุด อาศัยธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐาน เมื่อคนบนโลกของเราดำเนินชีวิต มีพัฒนาการทั้งด้านสติปัญญาและอารมณ์ สามารถสร้าง และใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในชีวิตได้มากกว่าเมื่อก่อนมากมาย และยังก้าวต่อไปอยู่ตลอดเวลา เราจึงเลือกการบริหารจัดการที่จะรองรับความก้าว หน้าที่รวดเร็วเช่นนี้ได้ โดยมั่นใจว่าองค์กรจะเปลี่ยนแปลงรับกับเหตุการณ์ได้ และมั่นคง ยั่งยืน ให้องค์กรเป็น ถึงมีชีวิตที่มีการพัฒนาการอยู่เสมอ เครื่องมือหลักในการบริหารจัดการ ประกอบด้วย หลัก ธรรมาภิบาลทั้ง 6 แนว คือ

1. นิติธรรม
2. คุณธรรม
3. การรับผิดชอบ
4. ความโปร่งใส

5. การมีส่วนร่วม

6. ประสิทธิภาพ

ธรรมาภิบาล ทำให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวรองรับความคิดใหม่ ๆ และ เทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้รวดเร็ว เมื่อองค์กรเคลื่อนไหว โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกันด้วย หลักการมีส่วนร่วม เมื่อองค์กรมุ่งใช้ทรัพยากรที่มี ด้วยหลักประสิทธิภาพ เมื่อทุกอย่างเปิดเผยให้ทุก การเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงก้าวหน้า อยู่ในสายตาของทุกคนในทีม บุคลิกของธรรมาภิบาลทัน เหตุการณ์อยู่เสมอ เป้าหมายข้างหน้าคือ การไปให้ไกล เรากำลังจะไปให้ไกลกว่าที่เคย และการก้าว ไกลๆ นั้นต้องการเครื่องมือที่แตกต่างจากแนว ทางประเพณีนิยม

จากแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล สามารถสรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือที่ใช้ ในการบริหารกิจการบ้านเมืองไปในทางที่ถูกคือตามหลักทศพิธราชธรรม ซึ่งโดยรวมๆ แล้วจำเป็น จะต้องมีข้อดีหลักในการบริหาร คือ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักการ รับผิดชอบตรวจสอบได้ หลักประสิทธิภาพ และ หลักคุณธรรม จึงจะสามารถบริหารบ้านเมืองให้ เป็นสุข

แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1945 ; อ้างถึงใน อรสา รัตนวงษ์, 2533 : 132 - 134) นักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) ได้เขียนทฤษฎีตั้งงูใจ (Motivator Theory) หรือที่ เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการงูใจ เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึงตั้งงูใจจากความต้องการของ มนุษย์ ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง แล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็น ตั้งงูใจอยู่อีก ซึ่งมาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากต่ำไปหาสูง ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการลำดับแรก ของคนเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมาก คือ ปัจจัย 4 เช่น ความต้องการในเรื่อง อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ชาร์กนาโรค เป็นต้น ถ้าบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองความ ต้องการในขั้นนี้ บุคคลก็จะไม่มีความต้องการในขั้นอื่นต่อไป คือ เมื่อคนอยู่ในสภาพที่กำลังหิว อย่าง มาก เขาจะคิดเพียงว่า ทำอย่างไร เขาจึงจะมีอาหารกินได้ ในเมื่อท้องเขายังว่างเปล่า เขายังหิวอยู่ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง เขาจึงยังไม่ใส่ใจในเรื่องอื่น

2. ความต้องการความมั่นคง ปกอดภัย (Safety needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนอง ทางด้านร่างกายแล้ว บุคคลก็หันมาคำนึงถึงความมั่นคงของชีวิต ความปกอดภัยในชีวิต ทำให้บุคคล

มุ่งที่จะเรียนให้สูง เพื่อที่จะมีงานทำที่ดีๆ เป็นการหาเงินและเก็บสะสมไว้ใช้ในยามจำเป็น เด็กที่อยู่กับสภาพของความกลัว สภาพของการถูกข่มขู่หรือสภาพที่ปราศจากระเบียบทำให้เด็กมีความต้องการในด้านนี้สูงมาก

3. ความต้องการความรักและเป็นเจ้าของ (Love and belong needs) มนุษย์ทุกคนต้องการความรักจากคนอื่น ต้องการเป็นเจ้าของของใครสักคนหนึ่ง ในขณะที่เคียวกันก็มีความต้องการที่จะรักใคร่ และเป็นเจ้าของใครสักคน เขาจะมีความสุข อบอุ่น เมื่อเกิดความรู้สึกเช่นนั้น ก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงานหรือทำสิ่งต่างๆ จนบรรลุเป้าหมายสำเร็จสมดังที่ตั้งใจไว้

4. ความต้องการที่มีคุณค่าและศักดิ์ศรี (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากตนเอง และจากผู้อื่น อยากเป็นคนที่มีคุณค่า มีศักดิ์ศรีในสายตาของตนเองและผู้อื่น มนุษย์ทุกคนมีความต้องการในลักษณะนี้ ถ้าเมื่อใดที่เรารู้สึกว่าคุณค่าของเราขาด เรามักจะทนไม่ได้ เราทนไม่ได้ที่จะให้คนอื่นมาว่า มาดูเรา เพราะทำให้เรารู้สึกว่าคุณค่าของเราลดน้อยลง แต่ถ้าเมื่อใดเราได้รับการยกย่อง ชมเชยจากบุคคลอื่น เราก็เกิดความรู้สึกปลื้มใน หน้าบาน เพราะคนอื่นเห็นคุณค่าในตัวเรา บุคคลจึงต้องแสดงพฤติกรรมต่างๆ เช่น เรียนในระดับที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ทำงานหาเงินให้มากขึ้น จะเป็นเศรษฐีให้คนนับหน้าถือตา หรือพยายามทำงานให้มีตำแหน่งสูงๆ สิ่งเหล่านี้บุคคลแสดงเพื่อตอบสนองความต้องการมีคุณค่าและศักดิ์ศรีในตนเอง

5. ความต้องการรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่เป็นจริง (Self-actualization) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในขั้นต่างๆ มาอย่างเหมาะสม บุคคลก็ต้องการที่จะรู้จักตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบรับในข้อดี ข้อบกพร่อง เข้าใจถึงความถนัด ความสนใจ และความสามารถของตนเอง ตรงตามสภาพที่เป็นจริง โคอไม่มีคเหมือนหรือปกป้องตนเองในการที่เข้าใจในจุดนั้นๆ พร้อมทั้งจะชอบรับฟังความวิพากษ์วิจารณ์ และคำชมเชยจากคนอื่นอย่างสงบ และใคร่ครองด้วยใจเป็นกลางอย่างละเอียด รอบคอบ ในขณะที่เคียวกันก็ชอบรับข้อดีและข้อบกพร่องของคนอื่น มีความสุขในการทำงานและในความเป็นไปของชีวิต พร้อมทั้งจะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และรู้จักเป้าหมายของตนเองอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการในขั้นสูงสุด ที่ทุกคนปรารถนาจะไปให้ถึง แต่ก็มิบุคคลไม่มากนักที่จะไปให้ถึงได้ ทั้งนี้เป็นเพราะบุคคลยังติดอยู่กับความต้องการด้านคุณค่าและศักดิ์ศรีอยู่ จึงไม่สามารถจะรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่เป็นจริงได้

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นที่

แตกต่างกันออกไป และความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อย เพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเทศไทยเริ่มมีการจัดรูปแบบการปกครอง เพื่อให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพ มีความเสมอภาค และส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในสมัยรัชการที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ พระองค์ได้จัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพมหานครและสุขาภิบาลท่าฉลอม ให้ประชาชนมีอำนาจบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยได้ตรากฎหมายว่าด้วยการจัดการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนดสุขาภิบาลได้เริ่มมีขึ้นในหัวเมืองเป็นครั้งแรก (จักษ์ พันธ์ชูเพชร. 2545 : 63)

ตามแนวความคิดในการปกครองประเทศแล้ว รัฐบาลซึ่งเป็นองค์กรทางการเมืองที่ปกครองประเทศ ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากในการบริหารประเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับความสุข และความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต อีกทั้งความมั่นคงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนทั่วประเทศ อาจเกิดความล่าช้าในการดำเนินงานจากการดูแลไม่ทั่วถึง จากการที่ไม่อาจสนองต่อความต้องการของชุมชนได้และรวมทั้งข้อจำกัดในด้านงบประมาณและบุคลากรที่ไม่อาจจัดดำเนินการได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระหน้าที่ของรัฐบาลส่วนกลางโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อสนองความต้องการของชุมชน เกิดความสะดวกรวดเร็วตรงกับความประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น (พจนต์ เอี่ยมสำอางค์ 2542 : 15)

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจัดระบบการปกครองของชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตย แยกตัวเป็นอิสระไปจากประเทศ เป็นชุมชนที่มีสิทธิตามกฎหมายและการจัดองค์การที่จำเป็นเพื่อออกข้อบัญญัติในการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นของตนโดยอิสระ ปราศจากการควบคุมจากภายนอก ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อการบริหารงานของประเทศที่ปกครองระบอบประชาธิปไตย (พรชัย ศรีสุริยัน โยธิน 2549 : 7)

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายหรือนิยามไว้มากมาย อาจแตกต่างกันบ้างในการใช้คำ ส่วนวนและรายละเอียดเท่านั้น แต่ในหลักการที่สำคัญมีนัยที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2544 : 33) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ประชาชนมีสิทธิในการปกครองตนเองในเรื่องของท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ให้ความเป็นอิสระแก่ประชาชน ในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น หรือเรียกว่า การกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแบ่งแยกมิได้ การให้มีอิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมิอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระหรือเป็นแบบมลรัฐได้

อนงก เหล่าธรรมทัศน์ (2545 : 27) ได้กล่าวถึงการเป็นประชาธิปไตยที่ท้องถิ่นนั้น ต้องเน้นการที่ประชาชนปกครองโดยตนเองทางตรงให้มากขึ้น หมายความว่า ถ้าเป็นประชาธิปไตยระดับประเทศ เน้นที่การเลือกผู้แทน แต่ถ้าเป็นประชาธิปไตยที่ท้องถิ่นเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยตรง คือ เน้นการที่ประชาชนปกครองตนเอง

รศ.ดร.รัตนาพร (2546 : 15) ได้กล่าวไว้ในเอกสารการสนธิวิชาการบริหารท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเอง ตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเองโดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

พจนันต์ เอี่ยมสำอางค์ (2542 : 17) สรุปไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาล ได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีสิทธิดำเนินการปกครองตนเองและมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร

พวงทอง ไชยาใหญ่ (2545 : 9) การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยมีหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นให้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายตัดสินใจ และดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายใต้ท้องถิ่นของคนเท่านั้น และหน่วยงานปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

จากความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายไว้ สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจในการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง และมีส่วนร่วมในการบริหาร พัฒนาท้องถิ่นของตน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นจะมีความต้องการ ศักยภาพในการพัฒนาที่แตกต่างกัน แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

หลักการและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจการปกครองตามพื้นที่ โดยท้องถิ่นจะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมา ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการดังกล่าวจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง ซึ่งสรุปหลักการสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นปกครองตนเอง (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547 : 23,257 , อ้างถึงใน สำเร็จ รักชาวัดณะ, 2551 : 30)

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ให้ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายจัดตั้ง

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ขุนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล (2532 ,อ้างถึงใน พวงทอง โยธาใหญ่ 2545 : 10) ได้กล่าวไว้ว่าการปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยอันเนื่องมาจาก

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองโดยเฉพาะการเลือกตั้ง เป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง
2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อนเพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองในระดับชาติโดยง่าย
3. การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง กล่าวคือประชาชน จะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองในที่สุด
4. การปกครองท้องถิ่น ทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีการเมืองของประชาชนด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชน โดยตรงและใกล้ชิด และเกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองอยู่เสมอก็จะทำให้เกิดความสึกคักและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา

5. การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่น ทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติสูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมศรัทธาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับเลือกตั้งในที่สุด

มหาชาติ เสริมใหม่ (2549 : 8 - 11) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมากต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งรัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้นเท่าใด การปกครองส่วนท้องถิ่นยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. 2540 ได้ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน มีดังนี้

1. เน้นการให้ความเป็นอิสระ แต่ต้องไม่เกิดความแตกแยกในชาติ
2. เน้นสิทธิในการที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน
4. ความเป็นอิสระของท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ มากขึ้น
5. มีองค์ประกอบขององค์กร คือ ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารท้องถิ่น
6. การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการแต่งตั้งและถอดถอนบุคลากรท้องถิ่น
7. การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการเสนอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น
8. กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงศิลปวัฒนธรรม

ในส่วนของการปกครองส่วนท้องถิ่น หัวใจของการปกครองนั้นมีความสำคัญพอที่จะอธิบายได้ให้เข้าใจง่ายขึ้น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นทำให้ชีวิตของคนในท้องถิ่นมีความอยู่อย่างที่ดีขึ้นเองต้องการเนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการปกครองที่ประชาชนในท้องถิ่น บริหารจัดการกันเองตามความต้องการ ของคนในท้องถิ่นนั้น

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี เป็นผลจากการที่ท้องถิ่นบริหารจัดการบริหารกิจการบริการสาธารณะเอง เนื่องจากมีเหตุผลดังนี้

2.1. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ การตัดสินใจทำได้ทันทีเกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

2.2. สามารถแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของท้องถิ่น ได้ถูกต้องตรงจุด

2.3. สามารถบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอแก่ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม เมื่อความต้องการของคนในท้องถิ่นได้รับการตอบสนอง ชีวิตความเป็นอยู่ก็ดีขึ้นตามลำดับ

หลักการและองค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของชุมชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องได้รับการรับรองตามกฎหมาย มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นเอกเทศแยกต่างหากจากองค์กรของรัฐบาล และมีความเป็นอิสระในการบริหารงานของตนเองอย่างกว้างขวาง หลักการเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศประชาธิปไตยมีสาระสำคัญ พอสรุปได้ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของประชาชนเพื่อประชาชน

1.1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจในการปกครองท้องถิ่น ประชาชนซึ่งเป็นเจ้าของอำนาจในการปกครองท้องถิ่นย่อมเป็นเจ้าขององค์กรส่วนท้องถิ่นด้วย ประชาชนจึงเป็นผู้กำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีลักษณะอย่างไร ใหญ่เล็กแค่ไหน มีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดมีรูปแบบโครงสร้างอย่างไร

1.2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรโดยประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเองตามอุดมการณ์ประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองโดยประชาชน แต่เนื่องจากประชาชนไม่สามารถดำเนินการปกครองได้ด้วยตนเอง จึงมอบอำนาจให้สมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นทำหน้าที่บริหารแทน โดยการเลือกตั้งจากประชาชน

1.3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรเพื่อประชาชน เป้าหมายหลักของการปกครองและการบริหารท้องถิ่น คือการสนองเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ในการแก้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล

2.1. มีอำนาจตามกฎหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งโดยมีกฎหมายรับรองตามกฎหมายมหาชน มีอำนาจในการถือสิทธิและใช้สิทธิตามกฎหมาย เช่น การเป็นเจ้าของที่ดิน การซื้อ การจ้าง อำนาจในการเก็บภาษีอากร การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์

2.2. มีความเป็นอิสระ ในการบริหารกิจการของตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ มีความเป็นเอกเทศแยกต่างหากจากรัฐบาลกลาง มีงบประมาณของตนเอง มีบุคลากรของตนเอง สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการกำหนดนโยบาย แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เอง

องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ องค์กรที่ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ คือ สภาท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบัญญัติ และแก้ไขกฎหมายท้องถิ่น พิจารณาอนุมัติเห็นชอบงบประมาณท้องถิ่น

2. ฝ่ายบริหาร คือ นายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองนายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น มีวาระคราวละ 4 ปี

3. ฝ่ายปฏิบัติงาน คือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายและโครงการต่างๆของท้องถิ่นตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร ต่อมาในสมัยรัชการที่ 7 ได้ทรงร่างพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2470 แต่ยังไม่ทันประกาศใช้ ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ในปี พ.ศ. 2475 จึงมีพระราชบัญญัติจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2481 ปี พ.ศ. 2486 และ ปี พ.ศ. 2496 จนมาถึงปัจจุบันคือฉบับที่ 12

พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม โดยแบ่งเทศบาลออกเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 7,950 แห่ง แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย 2548 : 1) ในที่นี้ผู้วิจัย จะขอกล่าวเฉพาะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปัจจุบัน ได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) ให้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บริหารสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง

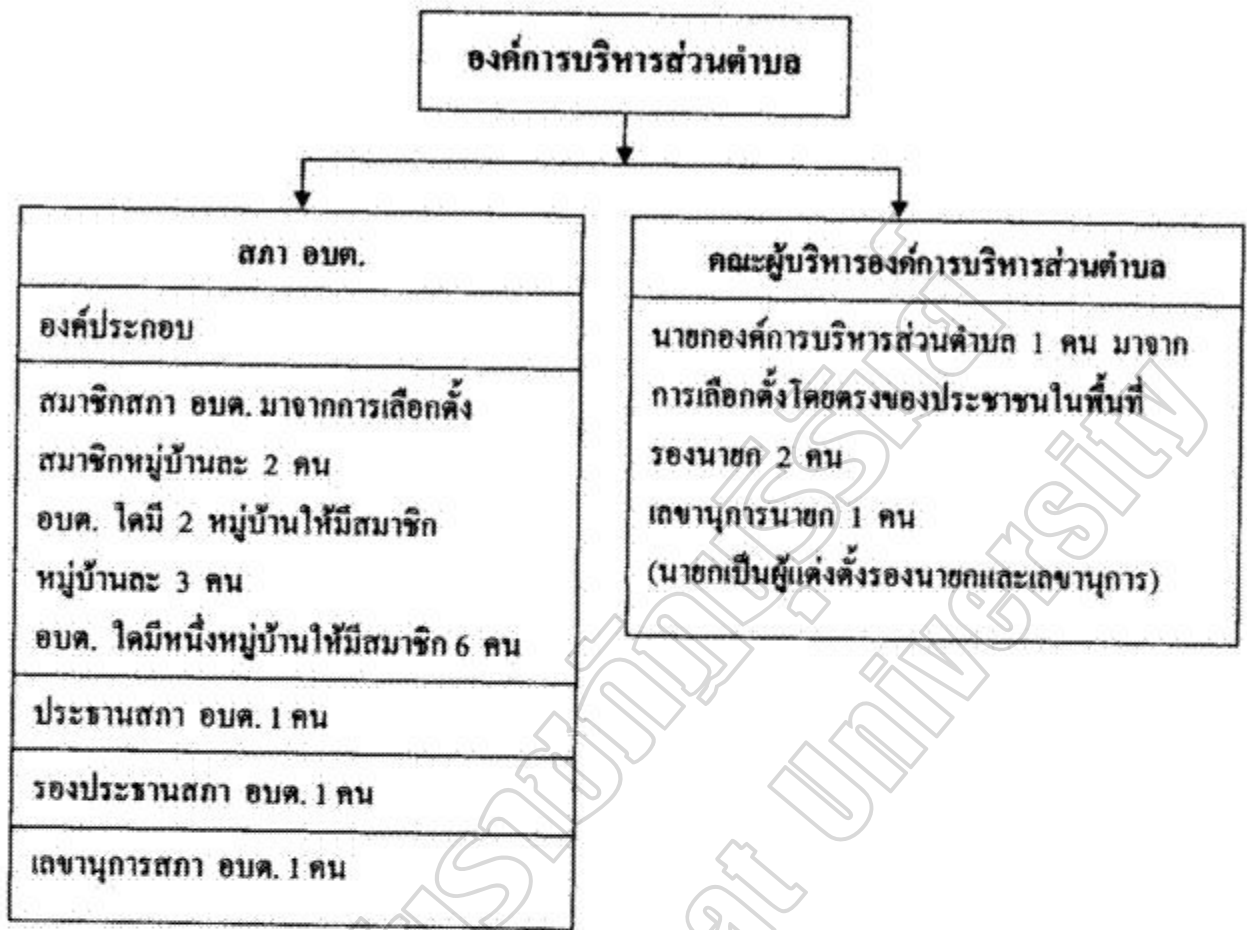
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมาตรา 67 อำนาจหน้าที่หลักในการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ของตนเองคือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกัน

โรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร และคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โครงสร้างของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า อบต. ก่อเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2537 โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เหตุผลที่จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น ก็เพราะสภาตำบลซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาคไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน จึงต้องปรับปรุงฐานะของสภาตำบลและการบริหารงานของสภาตำบลเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนมากขึ้น รวมทั้งให้มีการยกฐานะสภาตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (มานิตย์ จุมปา. 2546 : 275)

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) ได้บัญญัติให้สภาตำบลที่มีรายได้เฉลี่ย 3 ปี ซ้อนหลังไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ให้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งโครงสร้างเป็นสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลโดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้าน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน หากในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโดมีเพียง 2 หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คนและอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 46 ดังนี้ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติรายจ่ายเพิ่มเติม ควบคุมการบริหารงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมายระเบียบและข้อบังคับทางราชการคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งและรองนายก องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 59 ดังนี้

บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนา ตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วน ตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ รายงานผลการปฏิบัติงานใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลทราบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

การปกครองท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

การปกครองท้องถิ่นก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย เพราะหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนซึ่งเป็นรากฐาน โดย แท้จริงก่อให้เกิดความรู้แจ่มแจ้งทางการเมืองและเมื่อระดับการเมืองท้องถิ่นเข้มแข็งก็จะช่วยจัด ระบบเผด็จการโดยรัฐบาลจะยังเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ การปกครองท้องถิ่นที่มอบ อำนาจการตัดสินใจให้แก่สภาท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ปฏิบัติการ ในขอบเขตอำนาจของตนเอง การปกครองท้องถิ่นก่อให้เกิดการพัฒนาประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ ราษฎร ราชการและรัฐบาล ทั้งสามฝ่ายต้องร่วมมือร่วมใจกันทำให้เกิดการพัฒนาซึ่งเกิด กระบวนการวางแผนเพื่อให้เกิดความเจริญเติบโตในทิศทางและเป้าหมายอันหนึ่งอันเดียวกัน

กล่าวโดยสรุป การปกครองท้องถิ่นเป็นการปลูกฝังการปกครองระบอบประชาธิปไตย ที่เริ่มต้นจากรากฐานโดยแท้จริง กล่าวคือ เมื่อประชาชนในแต่ละท้องถิ่นมีความสามารถในการ บริหารจัดการความเป็นอยู่ของตนเอง ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมใน การพัฒนา คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของท้องถิ่นย่อมส่งผลต่อไปถึงความเข้มแข็งของระบบ สังคม เศรษฐกิจ และการเมืองระดับประเทศ

กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ยึดหลักการและ สาระสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการองค์กรปกครอง ท้องถิ่นย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของคน โดยคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ การมี สถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และความมั่นคงของชาติเอาไว้ ตลอดจนการส่งเสริมให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองท้องถิ่น ภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

2. ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคและเพื่อบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบในการกิจกรรมภาคและภารกิจที่เกินกว่าขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการได้ โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและกฎหมายเท่าที่จำเป็น ให้การสนับสนุนส่งเสริมเทคนิคด้านวิชาการและตรวจสอบติดตามผล

3. ด้านประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชน ภาคสังคม และชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะไว้ตามมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 กล่าวคือ องค์กรบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

มาตรา 15 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดทำให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขูปการ การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงานของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับอยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล การจัดให้มี

และควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมืองการขนส่งและวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาสถานที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการกระจายอำนาจกำหนด

แผนพัฒนาท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 (2546 : 2) กำหนดประเภทของแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้ 2 ประเภท ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

“แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา” หมายความว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจและจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาอำเภอ และแผนชุมชน

“แผนพัฒนาสามปี” หมายความว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้า ครอบคลุมระยะเวลาสามปีโดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี ซึ่งการจัดทำแผนพัฒนาสามปี จะมีความเชื่อมโยงกับการจัดทำงบประมาณประจำปีอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำงบประมาณในระบบมุ่งเน้นผลงาน

สำหรับ “แผนปฏิบัติการ” ได้กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2546 นั้น มิใช่การจัดทำแผนพัฒนา แต่เป็นเอกสารที่รวบรวมแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในแต่ละปีงบประมาณเพื่อให้ทราบกิจกรรมการพัฒนาในพื้นที่ ที่ดำเนินการ

องค์กรในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดองค์กรในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้สรุปได้

ดังนี้

1. คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 (2546 : 1) เป็นองค์กรที่มีหน้าที่กำหนดแนวทางการพัฒนาของท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาจังหวัดแผนพัฒนาอำเภอ การผังเมือง ตลอดจนให้คำปรึกษาหารือเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น

2. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 (2546 : 2) เป็นองค์กรที่มีหน้าที่จัดทำร่างแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นกำหนด

3. คณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 (2546 : 11) เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่กำหนดกรอบทิศทางแนวทาง รวมทั้งประสานการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาจังหวัด อำเภอ ตรวจสอบวิเคราะห์และประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด และให้ความเห็นชอบร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา หรือแผนพัฒนาสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด รวบรวมข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ในการประสานแผน

คณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น อาจมอบอำนาจในการให้ความเห็นชอบร่างแผนพัฒนาฯ ให้คณะอนุกรรมการประสานแผนระดับอำเภอ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 (2546 : 12) เพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนได้ ภายใต้การกำหนดกรอบนโยบายแนวทางการพัฒนาที่คณะกรรมการประสานแผนกำหนด

สำหรับองค์ประกอบขององค์กรในการจัดทำและประสานแผนพัฒนา (ยกเว้น คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนา) จะมีลักษณะ “ไตรภาคี” โดยมีองค์ประกอบจากตัวแทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวแทนของราชการบริหารส่วนภูมิภาคและรัฐวิสาหกิจ และตัวแทนจากภาคประชาชนในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการประสานงานและบูรณาการรวมทั้งสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานท้องถิ่น

แนวคิดในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

จากแนวคิดในการวางแผน และหลักการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในเชิงยุทธศาสตร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแนวคิดในการจัดทำและประสานแผนพัฒนาอย่างน้อย 4 แนวคิด ดังนี้

แนวคิดที่ 1 กระบวนการแก้ไขปัญหามาเริ่มด้วยการตอบคำถามอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้ ปัญหาคืออะไร ปัญหามีสาเหตุมาจากอะไร จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาคืออะไรและวิธีการหรือแนวทางแก้ปัญหาคืออะไร ในการตอบปัญหาที่ดี ต้องใช้ความสามารถในการคาดการณ์ และความรู้ทางวิชาการทั้งที่เป็นทฤษฎีและปรึกษาจากผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์

แนวคิดที่ 2 กระบวนการและเนื้อหาของวิธีการ แนวคิดนี้เกี่ยวกับการกำหนดโครงการเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น และมุ่งสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ โดยที่จะต้องตอบคำถามทั้ง 8 คำถามคือ จะทำไปทำไม จะทำอะไร จะทำที่ไหน จะทำเมื่อไร จะทำโดยใคร จะทำเพื่อใคร จะทำอย่างไร และจะใช้จ่ายเท่าไร

แนวคิดที่ 3 ความคิดสร้างสรรค์ เป็นการมองอนาคตที่อาศัยความรู้ที่เกิดจากสัญชาตญาณ หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ หรือเรียนจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เรียนรู้จากผู้อื่น โดยอาจศึกษาเปรียบเทียบจากบทเรียนแห่งความสำเร็จ (Benchmark) ของหน่วยงานอื่น รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าความรู้ งานวิจัยต่าง ๆ และการวิเคราะห์สถานการณ์ ซึ่งเป็นการประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

แนวคิดที่ 4 การตัดสินใจ ต้องตัดสินใจด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล และผสมผสานหลักการตัดสินใจแบบมีเหตุผล (Rationalism) กับหลักการตัดสินใจแบบเพิ่มขึ้น (Incrementalism) แต่ทั้งนี้ ต้องมุ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาและประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

โดยสรุป การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ต้องปรับกระบวนการคิด โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิด (ผลลัพธ์) เป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดหางานที่จะทำ (ผลผลิต) รวมทั้งวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพ (กระบวนการ) ซึ่งจะนำไปสู่การพิจารณาจัดสรรทรัพยากรการบริหาร เพื่อดำเนินการ ได้อย่างเหมาะสม

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ และนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุ และแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน และเป็นระบบทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชน

ในท้องถิ่นด้วย

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นแผนพัฒนาที่มุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถจัดสรร ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจึงเป็นการ กำหนดทิศทางพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องกำหนดถึงสภาพการณ์ที่ต้องการ จะบรรลุและแนวทางในการที่จะทำให้บรรลุถึงสภาพการณ์นั้น

อย่างรอบด้าน หมายถึง การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการคำนึงถึงสภาพการณ์ที่ต้องการจะบรรลุผลและ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งมิติด้านการพัฒนา ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม องค์กร (การบริหารจัดการ) และการเปลี่ยนแปลงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนมิติในเชิงพื้นที่ ทั้งพื้นที่ใกล้เคียงขยายไปสู่พื้นที่ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด ระดับประเทศ ระดับทวีป จนกระทั่ง ในระดับโลกด้วย

สาเหตุที่ต้องมองอย่างรอบด้าน ก็เพราะว่าในโลกของความเป็นจริงนั้นปรากฏการณ์ ที่เกิดขึ้นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและองค์กร ทั้งในระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ระดับทวีปและในระดับโลก ล้วนส่งผลกระทบต่อเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ทางตรง ก็ทางอ้อม จึงกล่าวได้ว่าปรากฏการณ์ทั้ง 4 ด้านที่เกิดกับเขตพื้นที่ 4 ระดับนี้ ล้วนถือเป็น สภาพแวดล้อมที่ควรต้องคำนึงในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้งสิ้น

ดังนั้นในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จึงไม่ควรมองรอด้านแต่เพียงเขตพื้นที่ การปกครองของตนเองเท่านั้น แต่ต้องมองให้กว้างออกไปครอบคลุมเขตพื้นที่อื่นด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการรับมือกับสถานการณ์ หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นตามมาจากเขตพื้นที่เหล่านั้นอย่างรู้เท่าทันจนทำให้สามารถใช้ประโยชน์ จากสถานการณ์ได้อย่างเต็มที่หรือหาหนทางในการป้องกันอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ การวางแผน พัฒนาค่าบบแบบมีส่วนร่วม

การวางแผนพัฒนาค่าบบแบบมีส่วนร่วม

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2548 : 1) ได้มีบทความเกี่ยวกับ แนวความคิดและความเชื่อพื้นฐานในการวางแผนแบบมีส่วนร่วม มีดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนกลุ่มองค์กรชุมชน โดยเชื่อว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน กลุ่มองค์กรชุมชนมิใช่หมายถึง เฉพาะการเข้าร่วมในช่วงเวลาทำกิจกรรมเท่านั้น แต่กระบวนการการมีส่วนร่วมควรจะให้กลุ่มองค์กรชุมชนจะต้องเริ่มตั้งแต่การ ได้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจและในที่สุดจึงเข้าร่วมลงมือปฏิบัติด้วย โดยบุคคลกลุ่มจะเข้าร่วมใน กิจกรรมใด ด้วยจิตวิญญาณนั้น บุคคลนั้นจะต้องมีความเข้าใจปัญหาตนเอง และตระหนักถึงสิทธิของตนเอง ที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งความรู้ที่กล่าวนี้อาจเกิดขึ้น ได้ก็ด้วยการที่บุคคลได้รับข้อมูลใหม่ที่ช่วยเพิ่มอำนาจทางความคิดและมีโอกาสได้ร่วมวิเคราะห์และตัดสินใจ กำหนดเป้าหมายในกิจกรรมเหล่านั้น
 2. บทบาทหญิง-ชายในการพัฒนา มีความเชื่อว่าหญิงและชายจะต้องมีบทบาทและความสำคัญในการพัฒนาเท่าเทียมกัน จึงมุ่งเน้นการจัดเวทีให้ผู้หญิงเข้ามามีบทบาทในการฝึกอบรมในสัดส่วนที่เท่า หรือใกล้เคียงกับชาย
 3. เน้น “ชาวบ้าน” เป็นจุดศูนย์กลางในการพัฒนา การเริ่มต้นการวางแผนแบบมีส่วนร่วมควรจัดอบรมหรือการประชุมกลุ่มองค์กรชุมชนที่นำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมคือ กระบวนการที่ไม่กำหนด ขอบเขต อย่าใช้เนื้อหาของการอบรมหรือประชุมที่ให้ชาวบ้านหรือผู้เข้ารับการอบรมหรือประชุมเป็นเพียงผู้รับฟัง และมีเนื้อหาที่วิทยากรเป็นผู้บรรยายอย่างเดียวเท่านั้น แต่กระบวนการดังกล่าวนี้ ผู้ดำเนินการจะกระตุ้นให้ชาวบ้านหรือผู้เข้าอบรมหรือประชุมร่วมกัน สืบหาปัญหาและร่วมวิเคราะห์ปัญหาของพวกเขา ซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจหรือการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ร่วมในกระบวนการ
 4. กระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ความเชื่อว่าผู้ใหญ่หรือชาวบ้านในชุมชนเป็นผู้มีบทเรียน ประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่ดีสำหรับผู้ใหญ่จะต้องเริ่มจากการเคารพ ประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น การจัดกระบวนการเรียนรู้ ความเข้าใจที่มีอยู่เดิมและเรื่องราวอันเป็นเนื้อหาของการเรียนรู้จะต้องส่งผลต่อการแก้ปัญหาที่บุคคลนั้นเผชิญอยู่
- ฐานความเชื่อว่าการวางแผนพัฒนาตำบลของ อบต. แบบมีส่วนร่วมนั้นเป็นความพยายามที่จะส่งเสริมให้ชาวบ้านผู้นำท้องถิ่น กลุ่มและองค์กรชุมชนได้ใช้ อบต. เป็นเวทีในการ กำหนดทิศทางร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินกิจกรรมการพัฒนาระดับตำบล การเข้ามีส่วนร่วมของชาวบ้าน ผู้นำกลุ่มองค์กรชุมชนอย่างแท้จริง น่าจะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาศักยภาพของ อบต. ให้เข้มแข็งสามารถเป็นหน่วยงานในการบริหารจัดการ การประสานงาน การวางแผน การบริหาร งบประมาณและข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ

การวางแผนพัฒนาตำบลแบบมีส่วนร่วมของ อบต.

วัฒนธรรมของการจัดทำแผนพัฒนาตำบลที่ผ่าน ๆ มาเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ทางราชการ เข้าไปเป็นผู้ดำเนินการช่วยเหลือหรืออย่างดึกก็สนับสนุนแก่ชุมชน หรือไม่ก็เป็นเรื่องเฉพาะผู้นำ เช่น

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือ กรรมการบริหาร อบต. เป็นผู้ดำเนินการ โดยที่ชาวบ้าน กลุ่มองค์กร อื่น ๆ ไม่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลแต่อย่างใด แม้บางครั้งจะมีการอ้างกันว่าชาวบ้าน ผู้นำ กลุ่ม องค์กรชุมชนได้มีส่วนร่วมอยู่แล้ว ในการเสนอความเห็น ให้ข้อมูล แต่ก็เข้าใจว่าทำได้ในวงจำกัด และในทางปฏิบัติอาจจะมีความเข้าใจที่แตกต่างกันออกไป ถึงคำว่า “การมีส่วนร่วม” ซึ่งบางครั้งอาจจะเข้าใจไม่ว่าเป็นการเข้าร่วมทำกิจกรรมบางขั้นตอน ที่ถูกกำหนดมาแล้วโดยทางราชการหรือโดยผู้นำชุมชน เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกลง ไปอย่างราบรื่นเท่านั้นอันถือว่า “มิใช่การมีส่วนร่วมที่แท้จริงของชาวบ้าน” โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นจากวางแผนพัฒนาแบบเดิม ๆ มี 4 ประการ คือ

1. ผู้นำของชาวบ้านกลายเป็นผู้นำของทางการ ซึ่งต้องขึ้นกับระบบราชการและทำหน้าที่เป็นกลไกของราชการ การพัฒนาถูกกำหนดจากเบื้องบน ชาวบ้านไม่มีกลไกในการนำเสนอปัญหาและหาทางออกด้วยตนเอง
2. การพัฒนาทำให้ชนชั้นนำในท้องถิ่นซึ่งมีเงื่อนไขและโอกาสที่ดีกว่าผู้อื่นในการรับทรัพยากรและประโยชน์จากการพัฒนา
3. การมีส่วนร่วมที่แท้จริงของชาวบ้าน กลุ่มองค์กรชุมชน ได้แก่ อำนาจการตัดสินใจที่เน้นในเรื่องอำนาจและการควบคุมโดยการมีกิจกรรมร่วมกันของประชาชนที่ไม่เคยมีส่วนเกี่ยวข้อง นอกจากนี้สิ่งที่จะต้องคิดกันในเรื่องการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตำบลของ อบต. คือ ทำอย่างไรที่จะให้ชาวบ้าน กลุ่มองค์กรชุมชนที่หลากหลายมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสให้ตั้งแต่การช่วยกันคิด ตัดสินใจ การร่วมจัดทำแผนและที่สำคัญไม่ขึ้นอยู่กับการพึ่งพิงบุคคลภายนอกชุมชน
4. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของ อบต. โดยการวางแผนพัฒนาตำบลแบบมีส่วนร่วม ต้องการที่จะเสนอหรือสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการวางแผนพัฒนา โดยทำอย่างไรที่จะให้การดำเนินงานโครงการ-กิจกรรมต่าง ๆ ของ อบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในบรรยากาศของการสมานฉันท์ด้วยอุดมการณ์ร่วมกันที่จะพัฒนาชุมชนโดยรวม มิใช่การเอาชนะต่อรองแก่งแย่งหรือเอาชนะซึ่งกันและกันของกลุ่มคน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งในชุมชน

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จะอยู่ในความรับผิดชอบของ คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ภายใต้การควบคุมของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกลไกที่สำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะใช้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาตำบลและแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชน คือ แผนพัฒนาตำบล ซึ่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 59 (2) กำหนดให้คณะกรรมการ

บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลแล้วเสนอสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลตามมาตรา 46 (1) แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นต้องมีแผนพัฒนาตำบลของตนเองตามบทบัญญัติของกฎหมาย โคระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการวางแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2540 ได้ระบุถึงหลักการ ไว้ว่าให้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลระยะ 5 ปี และแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีโดยถือเป็นส่วนย่อยของแผนพัฒนาอำเภอ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีอำนาจอิสระในการจัดทำแผนพัฒนาอย่างเต็มที่ แผนพัฒนาตำบลดังกล่าวจะแสดงกิจกรรมและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นอื่นทุกหน่วยที่ปฏิบัติในพื้นที่ตำบล อีกทั้งมีการประสานในแนวตั้งกับแผนพัฒนาอำเภอและประสานในแนวราบกับแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นในอำเภอด้วย

สรุป ในการพัฒนาท้องถิ่น ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ขั้นตอน และมีการวางแผนการกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ทั้งนี้เป็นไปตามอำนาจ หน้าที่ และให้ความสอดคล้องกับระเบียบ กฎหมายหรือข้อบังคับที่กำหนด

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ

การปฏิบัติงานบริการนั้นจำเป็นต้องมีการสร้างคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ (ประเสริฐ กระจ่างจิตร. 2546: 14-20)

การสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ ประกอบด้วย

1. การปรับปรุงระบบวิธีทำงาน คือ ปรับปรุงงานให้ง่าย ปรับรื้อระบบทำงาน กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ปรับปรุงการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และให้ผู้ปฏิบัติเป็นผู้กำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน อาทิ สถานที่ทำงานจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน ได้แก่ สถานที่จอดรถ การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการ ความมีระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดในสถานที่ให้บริการ มีผังป้ายบอกห้องรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดหน้าอกเสื้อ

3. ปรับปรุงตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ให้มีจิตสำนึก มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สร้างจิตวิญญาณบริการ หัวหน้าหน่วยงานกำชับ/กวดขันอย่างจริงจัง หัวหน้าทำตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำ

มีศรัทธาในการให้บริการ โดยไม่ต้องบังคับสร้างวัฒนธรรมใหม่ ให้รางวัล/ลงโทษ และพัฒนาให้มี
ความรู้ทักษะการให้บริการ โดยเฉพาะผู้ใกล้ชิดกับประชาชนต้องมีคุณภาพ

การปรับปรุงและพัฒนาการให้คุณภาพประชาชนของรัฐ

การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายส่วนหนึ่งของการ
ปฏิรูประบบราชการ แต่การจะพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว สมปะระ โยชน์
ของประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน ผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบ
ซึ่งจำเป็นต้องปรับปรุงหรือปฏิรูปด้วยในบางกรณี ได้แก่ วิธีการให้การดำเนินงานหลักการใหญ่ที่
สำคัญ คือ

หลักการที่หนึ่ง คือ การปรับบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานรัฐ

หลักการที่สอง คือ การปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ

ในแต่ละหลักการจะมีวิธีการดำเนินการเพื่อนำไปสู่เป้าหมายสุดท้าย 3 ประการ คือ

1. สร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยัง
พอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด
2. ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีโอกาสและมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นมี
ระเบียบวินัยที่ค้ำมั่นอยู่ในคุณธรรม
3. ส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับ
ระหว่างประเทศ และเป็นผู้นำในภูมิภาคอาเซียน ทั้งในด้านการส่งเสริมสันติภาพ สิทธิมนุษยชน การ
พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความร่วมมือกับประชาคมโลก

การปฏิรูประบบราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทั้ง 3 ประการดังกล่าว นอกจากจะต้องมี
การปฏิรูปในเรื่องการจัดโครงสร้างส่วนราชการและการปฏิรูประบบการบริหารและการจัดการให้
เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในปัจจุบันและในอนาคตแล้ว การปฏิรูปที่สำคัญยิ่งอีก
ประการหนึ่งก็คือ การปฏิรูปการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับ
บริการที่ดี รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพ มีมาตรฐานในบริการที่ควรได้รับ

การปรับปรุงส่งเสริมการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

เพื่อให้บริการของรัฐที่ดีกว่าเป็นนโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายาม
ผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการ
ของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงเวลาปัจจุบันซึ่งเป็นรอยต่อของ
ศตวรรษใหม่ กระแสการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่
สมบูรณ์ ประชาธิปไตยทั้งในด้านการเมืองการปกครอง และในด้านวิถีชีวิตความเป็นอยู่และ
วัฒนธรรมของประชาชน เป็นกระแสเรียกร้องที่ก่อเกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก กระแสดังกล่าว

กอบกับกระแสดการเรียกร้องให้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระแสสิทธิมนุษยชนล้วนแต่พุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ ประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศ ภูมิภาคและโลกใบนี้ ดังนั้น การส่งเสริมบริการประชาชนของรัฐ จึงเป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และในทุกประเทศ

บริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนนั้น มีหลากหลายรูปแบบและมีตั้งแต่บริการเบื้องต้นที่ไม่สลับซับซ้อนจนถึงบริการที่ยุ่งยากซับซ้อน รัฐบาลและส่วนราชการต่างได้พยายามดำเนินการในลักษณะเพื่อให้ส่งผลต่อการบริการที่ดี ปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากทบทวนสถานภาพและบทบาทของตนเอง ได้จัดทำแผนทิศทางเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายและแผนปฏิบัติการต่าง ๆ

ส่วนราชการบางแห่งอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มสมรรถนะ ชีคความสามารถในการทำงาน กระแสดการปรับปรุงการทำงานเป็นกระแสที่กำลังก่อขึ้นให้เห็นเป็นหย่อมๆ โดยทั่วไปขณะเดียวกันการปกครองของประเทศก็เคลื่อนตัวสู่ระบบประชาธิปไตยยิ่งขึ้น

การส่งเสริมสนับสนุนและเร่งเร้าให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสนองความต้องการของประชาชนในนั้น ในช่วง 2-3 รัฐบาลที่ผ่านมา ได้กำหนดให้มีปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ในรัฐบาลนายบรรหาร ศิลปะอาชา ปี 2540-2541 ในรัฐบาลพลเอกชาติ ชงใจยุทธ และปี 2542-2544 ในรัฐบาลนายชวน หลีกภัย โดยมีวัตถุประสงค์ที่แสดงถึงความห่วงใยของรัฐบาลในการให้บริการประชาชน กระตุ้นและส่งเสริมให้ส่วนราชการให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของรัฐด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนผู้บริโภคและภาคเอกชนผู้ประกอบการ ในรัฐบาลพันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย พ.ศ. 2546-2550 มีเป้าประสงค์หลักคือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระบบราชการมากขึ้น

คุณภาพคือหัวใจของการบริการทุกหน่วยงาน

การทำงานหรือการบริการ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบันอนาคตจำเป็นต้องเน้นที่คุณภาพการให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการ ได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากันย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้

สภาพปัญหาการให้บริการประชาชนของภาครัฐ

การให้บริการมีลักษณะเป็นการผูกขาด ชัดชัด ได้คำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและภาคเอกชน ขาดการมีส่วนร่วม มุ่งเน้นกฎหมาย ระเบียบมากกว่าผลลัพธ์ มีขั้นตอนยุ่งยาก ระบบงานไม่ทันสมัย การบริการยังขาดประสิทธิภาพ ไม่สะดวก ถ้าช้า ผิดพลาด ขาดความคล่องตัว ผู้รับบริการยังไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เหมาะสม ไม่เต็มใจ เจื่อชา ซักช้า กดขี่ ใช้งานไม่สุภาพ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่รับผิดชอบต่อผล การปฏิบัติงาน ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง เรือรื่องผลประโยชน์โดยมิชอบ ปราศจาก ความโปร่งใสในการให้บริการ

ข้อกำหนดของลูกค้า/ประชาชนที่ขอรับบริการจากรัฐ

ความรวดเร็ว ราคาเหมาะสม ตรงความต้องการ ถูกต้องครบถ้วน ใช้งานได้ สามารถพบ ได้ตลอดเวลา มีปริมาณเพียงพอ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีบริการหลากหลายให้เลือกได้ มี ความเป็นการเอง ไม่มากเรื่อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความเสมอภาค สะดวกในการรับบริการ

ความต้องการของประชาชนจากการบริการของรัฐ

บริการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ถ้าเป็นไปได้ควรแล้วเสร็จในวันนั้นๆ กำหนดขั้นตอนการ ดำเนินงานและระยะเวลาแล้วเสร็จเมื่อ ไปติดต่อ บริการด้วยความอึดแน่นใจ จัดตั้งเป็น ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว จัดสถานที่ราชการอำนวยความสะดวกสบายเมื่อ ไปติดต่อ แนว ทางการจัดระบบการบริการและการทำงานเพื่อบริการประชาชน

การปรับปรุงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บท การปฏิรูประบบราชการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนหรือภาคธุรกิจ เอกชนได้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยหลักการจัดระบบ การบริการและการทำงานเพื่อบริการประชาชน ควรยึดแนวทางดังนี้

1. ความเสมอภาคในการบริการประชาชน
2. ความเป็นธรรมของบริการที่ประชาชนจะได้รับ
3. ความพึงพอใจจากการรับบริการจากรัฐ
4. ความรวดเร็วในการบริการจากรัฐ
5. ความสะดวกที่ประชาชนจะได้รับ
6. ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนจากการรับบริการจากรัฐ
7. ความเป็นที่พึงของประชาชนจากการรับบริการจากรัฐ
8. ความมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของรัฐ
9. ความมีอุดมการณ์ของการรับใช้ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

10. ความโปร่งใสของการให้บริการประชาชน

11. ความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากประชาชน

สรุป ในการให้บริการนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสร้างคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานของรัฐ จะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพทั้งระบบและกระบวนการในการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

1. ลักษณะทั่วไปและประวัติความเป็นมาของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล

ในอดีตที่ผ่านมาหมู่บ้านขอนแก่นได้ขึ้นอยู่ในการปกครองของตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมี นายแหม แหมทอง และญาติพี่น้องอพยพมาจากนครจำปาศักดิ์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มาตั้งถิ่นฐานเป็นหมู่บ้านเล็กๆ ตั้งชื่อหมู่บ้านว่า "ขอนแก่น" ซึ่งเป็นชื่อหมู่บ้านเดิมที่ขึ้นอยู่กับนครจำปาศักดิ์ โดยให้นายแหม แหมทอง เป็นหัวหน้าหมู่บ้านเป็นต้นมา และเมื่อปี พ.ศ. 2514 ก็ได้แยกออกจากตำบลสังขะ ซึ่ง มีนายเทียม มณีรัตน์ เป็นกำนัน จึงตั้งชื่อตำบลขอนแก่นต่อมา

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ห่างจากอำเภอสังขะ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณ 12 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 50.74 ตารางกิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ พื้นที่ทั่วไป เป็นที่ราบสูง สลับที่ลุ่มมีลำห้วยแสนไหลผ่าน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตร ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย

เขตและอาณาเขต ผู้ว่าราชการจังหวัดสุรินทร์ ได้กำหนดเขตตำบลภายในท้องถิ่นโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2547 โดยให้ตำบลขอนแก่น มีเขตการปกครอง มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลอื่นๆ ดังนี้

ทิศเหนือ มีอาณาเขตจด ตำบลเจนแวน กิ่งอำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์

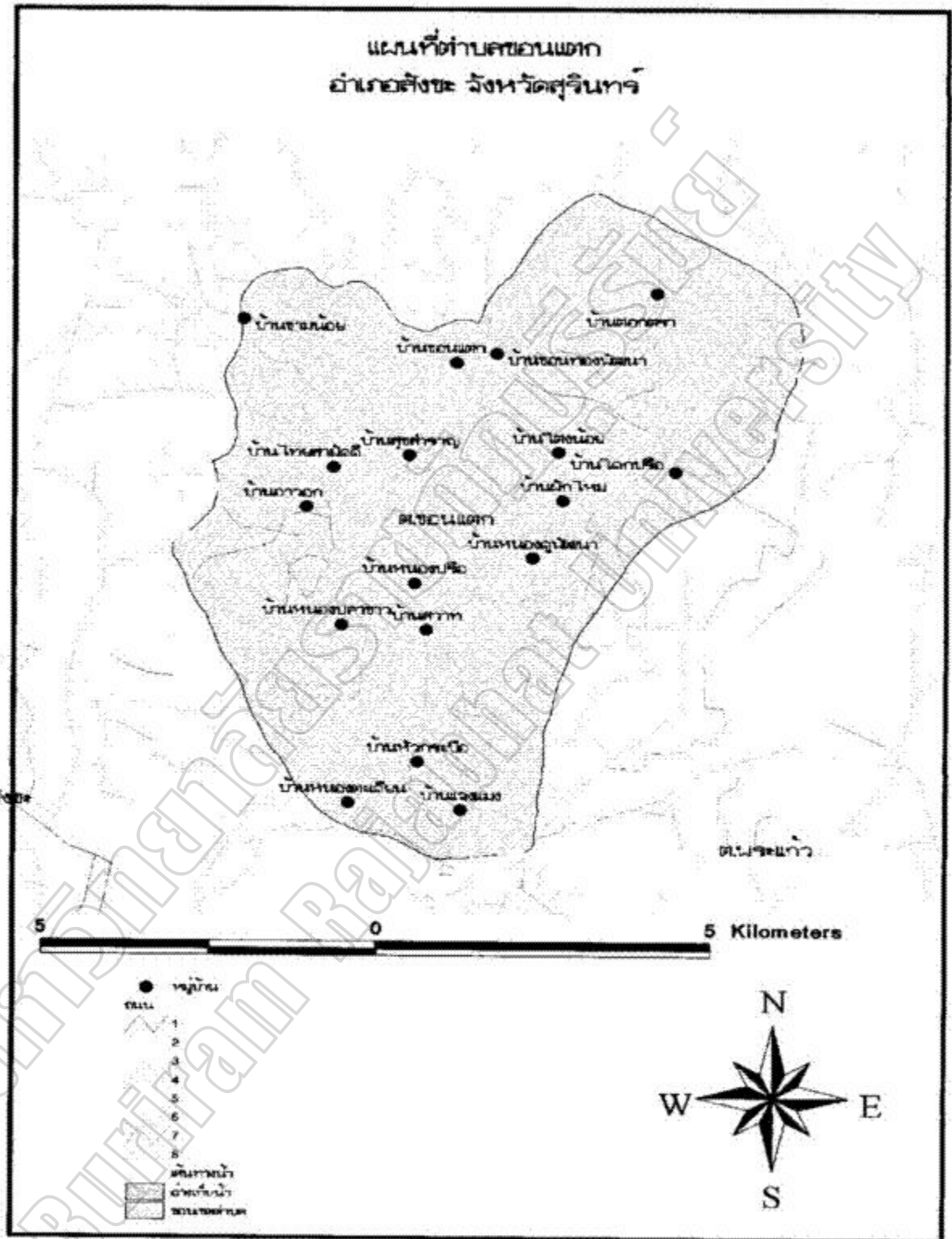
ทิศใต้ มีอาณาเขตจด ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันออกเฉียง มีอาณาเขตจด ตำบลพระแก้ว อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันตก มีอาณาเขตจด ตำบลณรงค์ กิ่งอำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์

ซึ่งอาณาเขตและขอบเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น โดยสังเขปดัง

ภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แผนที่ตำบลขอนแครง อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
ที่มา (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแครง. 2548 : 2)

สภาพเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม
(ทำนา) รองลงมาคือการประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือนและรับจ้างทั่วไป

มีหน่วยธุรกิจในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้แก่

1. ธนาคารในเขต ตำบลไทยสามัคคี	จำนวน	-	แห่ง
2. โรงแรม	จำนวน	-	แห่ง
3. โรงภาพยนตร์	จำนวน	-	แห่ง
4. ร้านค้า	จำนวน	65	แห่ง
5. โรงสี	จำนวน	8	แห่ง
6. สถานีจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	2	แห่ง
7. โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	-	แห่ง
8. ร้านซ่อมรถ	จำนวน	4	แห่ง

สภาพทางสังคม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่นมีสภาพการเป็นอยู่แบบ
สังคมชนบทลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลขอนแก่นส่วนมากจะนับถือ
ศาสนาพุทธ มีหน่วยงาน หรือองค์กรทางสังคม คือ

1. โรงเรียนชายโอกาส	จำนวน	3	โรง
2. โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	3	โรง
3. สถานีอนามัยประจำตำบล	จำนวน	1	แห่ง
4. วัด และสำนักสงฆ์	จำนวน	5	แห่ง

การบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม

1.1 ถนน คสล.	รวมระยะทาง 5.5 กิโลเมตร	ใช้การได้ดี 5.5 กิโลเมตร
1.2 ถนนลาดยาง	รวมระยะทาง 8 กิโลเมตร	ใช้การได้ดี 8 กิโลเมตร
1.3 ถนนลูกรัง	รวมระยะทาง 42 กิโลเมตร	ใช้การได้ดี 35 กิโลเมตร

ชำรุด 17 กิโลเมตร

1.4 ถนนหินคลุก	รวมระยะทาง 14 กิโลเมตร	ใช้การได้ดี 14 กิโลเมตร
----------------	------------------------	-------------------------

2. การโทรคมนาคม

2.1 มีโทรศัพท์สาธารณะ	จำนวน	7	แห่ง
-----------------------	-------	---	------

3. การประปา

3.1 ประปาขนาดใหญ่	จำนวน	4	แห่ง
3.2 ประปาหมู่บ้านขนาดเล็ก	จำนวน	5	แห่ง

4. การไฟฟ้า มีบริการกระแสไฟฟ้าจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุรินทร์ โดยมีไฟฟ้าใช้เกือบทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 97

2. โครงสร้างด้านการบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 1 สำนัก กับอีก 6 ส่วนราชการโดยมีภารกิจการบริหารงาน ดังนี้

2.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

มีภาระหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการสารบรรณการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำร่างข้อบังคับ การจัดทำทะเบียนคณะผู้บริหาร สมาชิก อบต. การดำเนินการ ตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจ การให้คำปรึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบการปกครอง บังคับบัญชา พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง การบริหารงานบุคคลของ อบต.ทั้งหมด การดำเนินการ เกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการ ภายในออกเป็น 4 งาน คือ

2.1.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1.1.1 งานสารบรรณ

2.1.1.2. งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสาร

2.1.1.3. งานบริหารงานบุคคล

2.1.1.4. งานเลือกตั้ง

2.1.1.5. งานตรวจสอบภายใน

2.1.1.6. งานควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว

2.1.2 งานนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1.2.1. งานนโยบายและแผนพัฒนา

2.1.2.2. งานวิชาการ

2.1.2.3. งานข้อมูลและการประชาสัมพันธ์

2.1.2.4. งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์

2.1.2.5. งานงบประมาณ

2.1.3 งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1.3.1. งานกฎหมายและนิติกรรม

2.1.3.2. งานการดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง

2.1.3.3. งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์

2.1.3.4. งานระงับข้อพิพาท

2.1.3.5. งานข้อบัญญัติ อบต.

2.1.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1.4.1. งานอำนวยการ

2.1.4.2. งานป้องกัน

2.1.4.3. งานช่วยเหลือฟื้นฟู

2.1.4.4. งานกู้ภัย

2.1.5 งานบุคลากร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1.5.1. การจัดทำแผนอัตรากำลังสามปี

2.1.5.2. งานการพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรม ประชุม สัมมนาพนักงาน

ส่วนตำบล

2.1.5.3. งานเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนคุมการลาพักผ่อนประจำปี และการ

ลาอื่นๆ

2.1.5.4. งานทะเบียนประวัตินายก คณะผู้บริหาร สมาชิกอบต. พนักงาน

ส่วนตำบล

2.2 ส่วนการคลัง

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ-จ่ายเงินทุกประเภท

งานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงินการเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน
 อบต. รวบรวมสถิติเงินได้ ประเภทต่างๆ การเบิกคัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ
 การหักภาษีและนำส่งเงินคงเหลือประจำวัน การรับและจ่ายขาดเงินสะสมของ อบต. การยืมเงินทด
 รองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินของ อบต. ตรวจสอบ
 งานของจังหวัด และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญ และเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บ
 ภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาต และ
 ค่าธรรมเนียม ต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

2.2.1 งานการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.2.1.1 งานรับเงิน – เบิกจ่ายเงิน

2.2.1.2 งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน

2.2.1.3 งานเก็บรักษาเงิน

2.2.2 งานบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.2.2.1 งานการบัญชี

2.2.2.2 งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย

2.2.2.3 งานงบการเงินและงบทดลอง

2.2.2.4 งานงบแสดงฐานะทางการเงิน

2.2.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.2.3.1 งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า

2.2.3.2 งานพัฒนารายได้

2.2.3.3 งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ

2.2.3.4 งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้

2.2.4 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.2.4.1 งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี

2.2.4.2 งานพัสดุ

2.2.4.3 งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ

2.3. ส่วนโยธา

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการ ใช้จ่ายเงินของ อบต. การอนุมัติ เพื่อ ดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ของอบต. งานบำรุงซ่อม และจัดทำทะเบียน สิ่งก่อสร้าง ที่อยู่ในความรับผิดชอบของอบต. การให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับการจัดทำโครงการ และการออกแบบ ก่อสร้าง แก่อบต. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแล ควบคุม ปรึกษา ซ่อมแซม วัสดุครุภัณฑ์ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

2.3.1 งานก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.3.1.1 งานก่อสร้างและบูรณะถนน

2.3.1.2 งานก่อสร้างและบูรณะสภาพและ โครงการพิเศษ

2.3.1.3 งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม

2.3.1.4 งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ

2.3.2 งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.3.2.1 งานสถาปัตยกรรมและมัณฑลศิลป์

2.3.2.2 งานวิศวกรรม

2.3.2.3 งานประเมินราคา

2.3.2.4 งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร

2.3.2.5 งานบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์

2.3.2.6 งานออกแบบ

2.3.3 งานประสานสาขารัฐบาลโลก มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.3.3.1 งานประสานสาขารัฐบาลโลกและกิจการประปา

2.3.3.2 งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร

2.3.3.3 งานระบายน้ำ

2.3.3.4 งานจัดคกแต่งตั้งสถานที่

2.3.4 งานผังเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.3.4.1 งานสำรวจและแผนที่

2.3.4.2 งานวางผังพัฒนาเมือง

2.3.4.3 งานควบคุมทางผังเมือง

2.3.4.4 งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟูเมือง

2.4 ส่วนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานทางการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์วิจัย และพัฒนาหลักสูตร การแนะแนว การวัดผลประเมินผลการพัฒนาการเรียน การวางแผน การศึกษาของมาตรฐานสถานศึกษา การจัดบริการส่งเสริมการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา ส่งเสริมการวิจัยการวางโครงการสำรวจเก็บรวบรวม ข้อมูลสถิติการศึกษาเพื่อนำไปประกอบ การพิจารณา กำหนดนโยบาย แผนงานและ แนวทางการปฏิบัติ ในการจัดการศึกษา การเผยแพร่การศึกษา และปฏิบัติหน้าที่ อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 งาน คือ

2.4.1 งานบริหารงานการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.4.1.1 งานบริหารวิชาการ

2.4.1.2 งานนิเทศการศึกษา

2.4.1.3 งานเทคโนโลยีทางการศึกษา

2.4.1.4 งานดูแลสื่อและดูภาษา

2.4.2 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.4.2.1 งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา

2.4.2.2 งานกิจการศาสนา

2.4.2.3 งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม

2.4.2.4 งานกิจการเด็กและเยาวชน

2.4.2.5 งานกีฬาและนันทนาการ

2.5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมโรค การสุขาภิบาลอื่น ตามแผนการสาธารณสุข และข้อบังคับต่าง ๆ การวางแผนการสาธารณสุขและการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ที่เกี่ยวข้องกับการสาธารณสุข งานเฝ้าระวังโรค การเผยแพร่ฝึกอบรม การให้สุขศึกษา การจัดทำงบประมาณ ตามแผนงานสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณสุข การควบคุม การฆ่าสัตว์ จำหน่ายเนื้อสัตว์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 5 งาน คือ

2.5.1 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.5.1.1 งานสุขาภิบาลทั่วไป

2.5.1.2 งานสุขาภิบาลโรงงาน

2.5.1.3 งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ

2.5.1.4 งานอาชีวอนามัย

2.5.2 งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.5.2.1 งานอนามัยชุมชน

2.5.2.2 งานสาธารณสุขมูลฐาน

2.5.2.3 งานสุขศึกษา

2.5.2.4 งานควบคุมมาตรฐานอาหารและน้ำ

2.5.2.5 งานป้องกันยาเสพติด

2.5.3 งานรักษาความสะอาด มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.5.3.1 งานควบคุมสิ่งปฏิกูล

2.5.3.2 งานรักษาความสะอาดและขนถ่ายสิ่งปฏิกูล

2.5.3.3 งานกำจัดมูลฝอยและน้ำเสีย

2.5.4 งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.5.4.1 งานส่งเสริมและเผยแพร่

2.5.4.2 งานควบคุมมลพิษ

2.5.4.3 งานศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม

2.5.4.4 งานติดตามตรวจสอบ

2.5.5 งานควบคุมโรค มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.5.5.1 งานการเฝ้าระวัง

2.5.5.2 งานระบาดวิทยา

2.5.5.3 งานโรคติดต่อและสัตว์นำโรค

2.5.5.4 งานโรคเอดส์

2.6 ส่วนสวัสดิการและสังคม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน และงานฝึกอบรมพัฒนาการงานศูนย์วัฒนธรรม ที่เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และงานส่งเสริมสุขภาพ งานข้อมูลต่างๆ งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี งานฝึกอบรมอาชีพ งานพัฒนาศอกสุขภาพกลุ่ม งานส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ ให้กลุ่มสตรีแม่บ้านในตำบลมีอาชีพและรายได้เสริม แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 งาน คือ

2.6.1 งานติดตามและประเมินผล ของงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน และงานฝึกอบรมพัฒนาการ

2.6.2 งานศูนย์วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ ผู้คิดเชื้อเอดส์ และงานส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ ให้กลุ่มสตรีแม่บ้านในตำบลมีรายได้เสริม

2.6.3 งานข้อมูลต่างๆ ของงานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

2.7 ส่วนส่งเสริมการเกษตร แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 งาน คือ

2.7.1 งานฝ่ายส่งเสริมการเกษตร คูแถมงานวิชาการเกษตร งานเทคโนโลยีทางการเกษตร และงานส่งเสริมการเกษตร

2.7.2 งานฝ่ายส่งเสริมปศุสัตว์ คูแถมงานข้อมูลวิชาการ งานบำบัดน้ำเสีย งานควบคุมและป้องกันโรคระบาด

สรุป การดำเนินงานและปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามภารกิจหน้าที่และบทบาท ที่กำหนดตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นพันธะสัญญาและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลของแคว ที่จะต้องให้การบริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีความเจริญรุ่งเรือง ซึ่งจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการอ้างอิงประกอบการศึกษา ดังนี้

กิตตินันท์ อรรถบพ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่ง มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อบริการที่ได้รับ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับ คือ การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ในเรื่องการจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดให้น้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณภัย การออกใบอนุญาต ต่างๆ การได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

สำรวช เกษกุล (2538: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออุษาคเนย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมแต่ละองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในบริการและการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการพบว่า โคจรรวมแล้วผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภออุษาคเนย์ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการแยกตามองค์ประกอบย่อยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน คือ สถานภาพสมรส กล่าวคือ ผู้รับบริการที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็น โสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ประสบการณ์ในการมารับบริการพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นอกจากนี้พบว่า เมื่อพิจารณาในรายละเอียด แยกตามองค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ต่อเดือนมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีรายได้ 2,001-5,000 บาทต่อเดือน และด้านระยะเวลาในการดำเนินการผู้รับบริการที่ไม่เคยมารับบริการสำนักทะเบียนอำเภออุษาคเนย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่เคยมารับบริการแล้ว

อรรถพล คุรุทเวโซ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของสำนักทะเบียนอำเภอกระทำการพิชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยความพึงพอใจในระบบการให้บริการมากที่สุดและพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการน้อยที่สุด ซึ่ง

ปัจจัยเพศและรายได้ของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ส่วนอายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักทะเบียนอำเภอซึ่งในด้านเวลาที่ใช้ในการให้บริการประชาชนแต่ละคนใช้เวลามากเกินไปและอัตราข้อในการให้บริการควรให้มีการปรับปรุงและแก้ไขโดยเพิ่มพนักงานและมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความสำนึกในการให้บริการ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนของประชาชนที่มาติดต่องานมีน้อยจึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงเมื่ออธิบายขั้นตอนและหลักฐานที่ต้องการเมื่อมาติดต่อราชการจะทำให้การบริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ รองลงมา คือ ด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค ด้านการรับบริการที่เคาน์เตอร์เจ้าหน้าที่ ด้านการรักษาความสะอาดและระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันอัคคีภัย ส่วนการให้บริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ซึ่งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนปัจจัยเรื่องเพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบลและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคมไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ในงานด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียดของงาน ด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับงานกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงาน ยกเว้น งานด้านอาคารพาณิชย์ งานพัฒนาชุมชนและงานสังคมสงเคราะห์ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงานกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยทุกด้าน

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์ไชริน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งาน คือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านบริการงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านงานบริการสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง

เทอดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในงาน 6 ด้าน คือ ด้านสำนักปลัด ด้านกองช่าง ด้านกองคลัง ด้านกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกองการศึกษา และด้านกองการประปา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลตาพระยา เป็นรายด้านและโดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษางานวิจัย พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการปกครองท้องถิ่นนั้น มีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อม อายุ รายได้ การศึกษา สังคม และเศรษฐกิจ นอกจากนี้ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความต้องการการบริการสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น การให้บริการจึงจำเป็นต้องปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเกิดความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในบทนี้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,426 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 367 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ตามสัดส่วน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างแสดงในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านขอนแก่น	364	28
หมู่ที่ 2 บ้านตรอกตรา	363	30
หมู่ที่ 3 บ้านโคงน้อย	325	27
หมู่ที่ 4 บ้านหัวกระบือ	335	27
หมู่ที่ 5 บ้านสวาท	408	38
หมู่ที่ 6 บ้านโคกปรือ	272	22
หมู่ที่ 7 บ้านอวอก	633	52
หมู่ที่ 8 บ้านขามน้อย	231	19
หมู่ที่ 9 บ้านหนองปลาขาว	136	12
หมู่ที่ 10 บ้านสุขสำราญ	167	14
หมู่ที่ 11 บ้านแจ่งแมง	144	12
หมู่ที่ 12 บ้านผักไหม	172	14
หมู่ที่ 13 บ้านหนองคูพัฒนา	97	8
หมู่ที่ 14 บ้านไทอสามัคคี	106	8
หมู่ที่ 15 บ้านหนองตะเคียน	149	12
หมู่ที่ 16 บ้านหนองปรือ	105	8
หมู่ที่ 17 บ้านขอนแก่น	437	36
รวม	4,426	367

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklists) โดยมีข้อคำถามในประเด็นต่อไปนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแค้น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และ น้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข
3. ด้านงานบริการทั่วไป

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบปลายเปิด (Open Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแค้น ได้นอกเหนือจากคำถามในตอนที่ 2

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแค้น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1. ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนสภาพและปัญหาของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแค้น เพื่อมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแค้น ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ เช่น จากสถาบันพระปกเกล้า เอกสารแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เว็บไซต์ต่างๆ เอกสารของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างแบบสอบถามศึกษาเพื่อวัดความพึงพอใจในเรื่องของ งานด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน งานด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข งานด้านการบริการทั่วไป

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบ ความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.4 นำร่างแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำแก้ไขจากอาจารย์ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามแบบเชิงประจักษ์ (Face Validity) เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมตรงสภาพความเป็นจริง โดยผู้เชี่ยวชาญที่ทำการตรวจสอบความ เที่ยงตรงของแบบสอบถาม ได้แก่

2.4.1 นายสุวรรณ แต้มทอง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองแคว อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

2.4.2 นายสุรติ คาทอง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

2.4.3 นายสำเริง สิมมา ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแคว อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุง แก้ไขและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมภาคินิพนธ์ พิจารณา ตรวจสอบอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้น

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับ ประชาชนในเขตตำบลหนองโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัด บุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหา ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.7 นำแบบสอบถามไปหาค่าอำนาจจำแนก โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างราย ข้อกับทั้งหมด (Corrected item – total correlation) พบว่า ได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .2088 ถึง .9166 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งหมด โดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด มีค่าเท่ากับ 0.9078 ซึ่งค่านี้เกณฑ์สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

2. ชั้นรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 ฉบับ โดยเก็บรวบรวมมาได้ 367 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และเสนอข้อมูลในรูปของตารางแสดงจำนวนร้อยละ
5. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วแปลผลตามเกณฑ์ตัดสินการวิเคราะห์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 111)

4.51-5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
6. ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้วิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ
 - 1.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างรายข้อกับทั้งฉบับ (Corrected item – total correlation)
 - 1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ทำการวิเคราะห์จำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์

ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามที่ผู้วิจัยได้แบ่งไว้ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงใน ตาราง 2 ดังนี้.

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	160	43.6
หญิง	207	56.4
รวม	367	100
อายุ		
18 - 23 ปี	44	12.0
24 - 29 ปี	63	17.2
30 - 35 ปี	59	16.1
36 - 41 ปี	115	31.3
42 - 47 ปี	47	12.8
48 ปีขึ้นไป	39	10.6
รวม	367	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	107	29.2
มัธยมศึกษา	137	37.3
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	57	15.5
ปริญญาตรี	60	16.3
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.6
รวม	367	100

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	68	18.5
เกษตรกรกรรม	150	40.9
รับจ้างทั่วไป/อิสระ	97	26.4
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	52	14.2
รวม	367	100
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	35	9.5
5,001 – 10,000 บาท	179	48.8
10,001 – 20,000 บาท	88	24.0
20,001 – 30,000 บาท	59	16.1
สูงกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป	6	1.6
รวม	367	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 367 คน เมื่อจำแนกเพศ ปรากฏว่าเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน (ร้อยละ 43.6) และเป็นเพศหญิงจำนวน 207 คน (ร้อยละ 56.4) จำแนกตามอายุ ปรากฏว่า ช่วงอายุ 36-41 ปี มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 115 คน (ร้อยละ 31.3) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-35 ปี จำนวน 59 คน (ร้อยละ 16.1) และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 48 ปี ขึ้นไป จำนวน 39 คน (ร้อยละ 10.6)

จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏว่า ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 137 คน (ร้อยละ 37.3) รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 107 คน (ร้อยละ 29.2) และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.6)

จำแนกตามอาชีพ ปรากฏว่า อาชีพเกษตรกรกรรม มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 150 คน (ร้อยละ 40.9) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป/อิสระ จำนวน 97 คน (ร้อยละ 26.4) และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน (ร้อยละ 14.2)

จำแนกตามรายได้ ปรากฏว่า ช่วงรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 179 คน (ร้อยละ 48.8) รองลงมาคือ ช่วง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 88 คน (ร้อยละ 24.0) และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วง 30,001 ขึ้นไป จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.6)

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแกลง อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ดังตาราง 3-6 ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแกลง อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

การดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.82	.447	มาก
2. ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข	3.85	.440	มาก
3. ด้านงานบริการทั่วไป	3.87	.459	มาก
รวมเฉลี่ย	3.85	.383	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแกลง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านงานบริการทั่วไป ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข และ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.87$, $\bar{X} = 3.85$, และ $\bar{X} = 3.82$ ตามลำดับ)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
1. การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนและเขตชุมชน	3.84	.841	มาก
2. การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนในซอย	3.97	.689	มาก
3. จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก	3.74	.769	มาก
4. กำจัดขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่โดยการนำไปเผาในเตา	3.75	.820	มาก
5. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอยโดยการแจก แผ่นพับหรือประชุมชี้แจง	3.81	.785	มาก
6. จัดให้มีการควบคุมดูแลตลาดที่จอครด	3.75	.904	มาก
7. จัดจุดบริการน้ำดื่มในชุมชน	3.78	.840	มาก
8. จัดให้มีตลาดจำหน่ายสินค้า OTOP หรือตลาดสินค้าพื้นเมือง	3.84	.877	มาก
9. ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. มีการเผยแพร่ความรู้ และการป้องกันอัคคีภัย	3.88	.852	มาก
10. บริการดูแลรักษาสาธารณสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คู คลอง และอาคาร เพื่อให้อยู่สภาพการใช้งานได้	3.87	.875	มาก
11. การรักษาสีแกวเคลือบ เช่น การปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้าง ถนนและสถานที่ทั่วไปในเขต อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่	3.84	.834	มาก
12. ส่งเสริมและให้คำแนะนำในการประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับ ภาวะตลาด	3.81	.858	มาก
รวมเฉลี่ย	3.82	.447	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมากเช่นกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนในซอย ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ ข้อที่ 9 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. มีการเผยแพร่ความรู้ และการป้องกันอัคคีภัย ($\bar{X} = 3.88$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 3 จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก ($\bar{X} = 3.74$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแดง อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข			
1. อบต. มีการส่งเสริมการศึกษา เช่น จัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียน	3.88	.834	มากที่สุด
2. จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์	4.01	.677	มาก
3. ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือคนพิการ	3.92	.784	มาก
4. ส่งเสริมให้มีกิจกรรมสหกรณ์ในชุมชน	3.84	.829	มาก
5. ส่งเสริมและพัฒนาให้ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว	3.80	.833	มาก
6. อบต. ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมพัฒนากลุ่มสตรี	3.82	.869	มาก
7. ส่งเสริมการพัฒนาผู้สูงอายุ เช่น จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกาย	3.83	.885	มาก
8. จัดหาอุปกรณ์กีฬาและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของเยาวชน	3.86	.848	มาก
9. ส่งเสริมการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคเอดส์ โรคไขเลือดออกเป็นต้น	3.85	.931	มาก
10. การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า	3.82	.779	มาก
11. ส่งเคราะห์ผู้ประสบภัยธรรมชาติและผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่	3.83	.770	มาก
12. ส่งเสริมให้ประชาชนจัดทำบัตรประกันสุขภาพ	3.83	.837	มาก
13. สนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่	3.87	.859	มาก
รวมเฉลี่ย	3.85	.440	มาก

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เช่นกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อที่ 2 จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือข้อที่ 3 ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือคนพิการ ($\bar{X} = 3.92$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 5 ส่งเสริมและพัฒนาให้ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.80$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านงานบริการทั่วไป

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านงานบริการทั่วไป			
1. เจ้าหน้าที่ของ อบต. มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.12	.793	มาก
2. การขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร บ้านเรือน	3.88	.709	มาก
3. อบต. ดำเนินคดีกับผู้สร้างความเดือดร้อนในชุมชน เช่น ร้านคาราโอเกะ และร้านอาหารที่เปิดเกินเวลา	3.86	.833	มาก
4. การต้อนรับและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ไปติดต่องาน	3.81	.855	มาก
5. เมื่อมีเรื่องได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของ อบต. ให้ช่วยได้เป็นอย่างดี	3.84	.881	มาก
6. โครงการที่ อบต. ดำเนินการเป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่	3.95	.719	มาก
7. พนักงานมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.92	.830	มาก
8. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ	3.89	.783	มาก
9. ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของชุมชน เพื่อจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาชุมชนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ	3.84	.781	มาก
10. ส่งเสริมการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน เช่น โบราณวัตถุ โบราณสถาน	3.82	.910	มาก
11. การสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานโครงการต่างๆ	3.72	.875	มาก
12. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ อบต. และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนที่ได้รับทราบตลอดเวลา	3.79	.900	มาก
รวมเฉลี่ย	3.87	.459	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ด้านงานบริการทั่วไป โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ของ อบต. มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ ข้อที่ 6 โครงการที่ อบต. ดำเนินการเป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.95$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 11 การสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.92$)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตาราง 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน		
	1.1 อบต. ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และก่อสร้างถนนเพิ่มมากขึ้น	18	15.9
	1.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้ถึงการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ	14	12.4
	1.3 จัดให้มีน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภคอย่างเพียงพอ	12	10.6
	1.4 ควรติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนหรือสถานที่ต่าง ๆ	11	9.73
2.	ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข		
	2.1 ควรส่งเสริมผู้สูงอายุ เด็ก สตรี และ ผู้ด้อยโอกาส ให้ครบทุกครัวเรือน	13	11.5
	2.2 ควรมีการส่งเสริม รณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อม และกำจัดขยะ	10	8.85
	2.3 ควรป้องกันโรคติดต่อและโรคระบาดอย่างค่อเนื่อง	9	7.96
3.	ด้านงานบริการทั่วไป		
	3.1 ควรเพิ่มบุคลากรให้พอเพียงในการปฏิบัติงาน	11	9.73
	3.2 ควรจัดระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	9	7.96
	3.3 ควรมีป้ายบอกขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน	6	5.31
	รวม	113	100

จากตาราง 7 พบว่า ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด คือ ข้อที่ 1.1
อบต. ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และก่อสร้างถนนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นงานด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน (ร้อยละ 15.9) รองลงมา คือ ข้อที่ 1.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้ถึงการ
ดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งเป็นงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเช่นกัน (ร้อยละ 12.4) และ
ข้อที่ 1.3 ควรส่งเสริมผู้สูงอายุ เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาสให้ครบทุกครัวเรือน ซึ่งเป็นงานด้าน
คุณภาพชีวิตและสาธารณสุข (ร้อยละ 11.5) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งผู้วิจัยจะสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

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

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 4,426 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดตามตารางของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยขึ้นเองโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องความเนื้อหา แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แก้ไขให้ถูกต้องความเนื้อหา นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาไปหาค่าอำนาจจำแนก โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างรายข้อกับทั้งหมด (Corrected item – total correlation) พบว่า ได้ค่าอำนาจ

จำนวนระหว่าง .2088 ถึง .9166 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.9078

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปแจกกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 ฉบับ แล้วเก็บแบบถามกลับคืนมาทั้งหมด 367 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้านเช่นกัน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า คือ ด้านงานบริการทั่วไป ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข และ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.1 อบต. ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และก่อสร้างถนนเพิ่มมากขึ้น

2.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้ถึงการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ

2.3 ควรส่งเสริมผู้สูงอายุ เด็ก สตรี และ ผู้ด้อยโอกาส ให้ครบทุกครัวเรือน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ (อบต.ขอนแก่น) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. ในด้านต่าง ๆ และมีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลให้ อบต.ขอนแก่น นำไปวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ อบต. ผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข และ ด้านงานบริการทั่วไป พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และเพียงพอต่อความต้องการ ได้รับการดูแลเอาใจใส่ และการปฏิบัติด้านอื่น ๆ จากเจ้าหน้าที่และพนักงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นอย่างดี ประชาชนส่วนใหญ่จึงมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และการดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงานทั้ง 3 ด้านดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจ แม้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในบางอย่าง ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความเห็นอันบ่งบอกถึงระดับความพึงพอใจไม่มากนัก แต่ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ได้พยายามเร่งรัดการดำเนินงาน โดยการจัดโครงการ เพื่อบรรจุเข้ากับแผนงาน และจัดตั้งค่าของงบประมาณสำหรับดำเนินการอยู่แล้ว ผลจากการดำเนินงานตามที่กล่าวมาแล้ว จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยเทอดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในงาน 6 ด้าน คือ ด้านสำนักปลัด ด้านกองช่าง ด้านกองคลัง ด้านกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกองการศึกษา และด้านกองการประปา ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์ไธริน (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งานคือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข และ ด้านงานบริการทั่วไป พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านงานบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น สามารถดำเนินงานตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจ โดยเฉพาะเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งในสำนักงาน และการบริการตามหมู่บ้าน ในพื้นที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ รองลงมา คือ ด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค ด้านการรับบริการที่ศึกษาจากเจ้าหน้าที่ ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนิตศักดิ์ พัฒนนิติกัลย์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในด้านของสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรศักดิ์ ศรีวิภานต์โยธิน (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งาน ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้อคิดเห็นและเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม โดยประชาชนต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่นดำเนินการมากที่สุด คือ ให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และก่อสร้างถนนเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากถนนในหมู่บ้านต่าง ๆ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้ชำรุดหลายเส้นทาง ทำให้การสัญจรลำบาก และมีถนนไม่เพียงพอรองรับความเจริญเติบโต และการขยายตัวของชุมชน สำหรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้ดำเนินการ รองลงมา คือ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้ถึงการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงานตามโครงการ จะดำเนินการตามที่แผน หรือข้อบัญญัติที่ องค์การบริหารส่วนตำบล กำหนด โดยที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบมาก่อน จึงไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น หรือ เสนอแนะเกี่ยวกับโครงการดังกล่าว ส่วนประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชน

ต้องการให้ดำเนินการรองลงมาอีก คือ ควรส่งเสริมผู้สูงอายุ เด็ก สตรีและ ผู้ด้อยโอกาสให้ครบทุกครัวเรือน ทั้งนี้ เนื่องจากที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ยังจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนผู้สูงอายุ เด็ก สตรีและ ผู้ด้อยโอกาส ได้ไม่ครอบคลุมทุกครัวเรือน เพราะมีงบประมาณจำกัด ประกอบต้องจัดสรรงบประมาณไปดำเนินการด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะงานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ (อบต.ขอนแก่น) นี้ ได้แนวทางในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน ทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เช่นกัน ผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะที่จะนำไปดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ถึงในระดับมากยิ่งขึ้น และมากที่สุด คือ

1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรที่จะเร่งดำเนินการจัดทำถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง หรือถนนหินคลุก ในพื้นที่ตามหมู่บ้าน /ชุมชน เพิ่มขึ้นอีก เนื่องจากถนนหรือเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรภายในหมู่บ้าน หรือในระหว่างหมู่บ้านยังมีไม่เพียงพอ และถนนที่มีอยู่แล้วส่วนมากเป็นถนนดิน มีสภาพขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ และในช่วงฤดูฝนจะมีน้ำขังสภาพถนนและเป็นโคลนคม ไม่สะดวกในการสัญจร จึงควรรีบดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและจัดสรรงบประมาณในการจัดทำถนนคอนกรีตหรือถนนลาดยาง เพิ่มมากขึ้น
2. งานด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข ควรที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาให้ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยการจัดงานหรือกิจกรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณีที่สำคัญให้ผู้คนจากต่างถิ่น ต่างอำเภอ ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศได้รู้จักและมาเที่ยวชมงาน หรือการจัดสร้างสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ให้ผู้คนได้แวะมาเที่ยวชม และควรประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อส่งเสริมพัฒนากลุ่มสตรี เพื่อที่จะหางบประมาณสนับสนุนเพิ่มเติมให้กับกลุ่มสตรี หรือหาผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานมาฝึกอบรมหรือฝึกฝีมือให้แก่กลุ่มสตรีทุกหมู่บ้านและทุกกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างงานสร้างอาชีพและสร้างรายได้ให้กับประชาชนและชุมชน

3. งานด้านการบริการทั่วไป ควรให้ประชาชนและชุมชนเข้ามาแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานการวางแผนพัฒนา และมีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของ อบต. เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีแก่ประชาชน โดยเฉพาะการสำรวจความคิดเห็น หรือความต้องการของประชาชน ก่อนที่จะดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนจะได้รับรู้ว่าโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ มีประโยชน์ หรือมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชนอย่างไร ทำให้เกิดการประสานงานและความร่วมมือที่ดีต่อกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตตินันท์ อรรถบพ. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สุขภาพพลศึกษาเฉพาะกรณีสุขภาพบางปะหัน และสุขภาพนครหลวง จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิติมา ปรีดีคิลก. (2539). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนการการพิมพ์.
- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2544). เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน ภาควิชาการบริหาร
การศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โกวิท พวงงาม. (2544). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
เดือนศุภา จำกัด.
- กณัฐนันท์ อนันต์สินชัย. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการ ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลลาดบัว อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ. สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม: <http://khoon.msu.ac.th/full63/kanutnan5266/titlepage.pdf>.
- จักษ์ พันธุ์เพชร. (2545). การเมืองและการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มายด์
พับลิชชิง.
- จินดา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ.
กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทปริ้นติ้ง.
- จำนง อคิวัฒน์สิทธิ์. (2540). สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2542). การจัดการทรัพยากรบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการให้บริการของ
เทศบาลนครเชียงใหม่. งานศึกษาวิจัยค้นคว้าอิสระ รม. (รัฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดิลก มุลวงศ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
โทรนิค. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉวีรัฐ วรเทพพิพัฒน์. (2540). กำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ :
เสมาธรรม.
- ทิพย์รัตน์ อุณาอุณหงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.
อุบางหลวง. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2537). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทอดศักดิ์ พัฒนนิติกศักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ รปม. (รัฐประศาสนศาสตร์). นุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). หลักกฎหมายปกครอง เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิญญูชน
- นิเมธ พรหมพยัค. (2535). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุโขทัย-ลก. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะดา เวชประสิทธิ์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีผลต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช. ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประดิษฐ์ นวลละออง. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนั้งस्ता จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2525). ทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. นุรีรัมย์ : สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารส่วนตำบลสังขะ พ.ศ. 2548-2552. (2548). สุรินทร์ : องค์การบริหารส่วนตำบลสังขะ.

- พรรษา แสงสิงห์. (2537). การประเมินผลโครงการพัฒนาข้าวในเขตเกษตรค้าข้าว จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ปรินิพนธ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- พันศักดิ์ ขำนุรักษ์. (2546). การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของ อบต. ในเขตพื้นที่อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี. ภาคนิพนธ์ ปรินิพนธ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง โยธาใหญ่. "การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน." (2545). (ออนไลน์).
แหล่งที่มา : <http://www.library.cmu.ac.th>
- ไพศาล ตำราญทรัพย์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลห้าห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. ภาคนิพนธ์ ปรินิพนธ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณี โทธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโทธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณีวรรณ ตั้งไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ปรินิพนธ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาชาติ เสริมใหม่. (2549). การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- มานิตย์ จุมปา. (2547). คำอธิบายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). อบต. ของเรา. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
-(2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ชงยุทธ เกษสาคร. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ SKBOOKNET.

- เขาวภา ถิ่นชัยภูมิ. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ มหาวิทยาลัยสารคาม : <http://kboom.mau.ac.th/full63/yaowapa5299/titlepage.pdf>.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ปรับปรุงรัฐธรรมนูญปี 48) ฉบับประชาชน. (2548). พิมพ์ครั้งที่ 10. ปทุมธานี : สกายบุคส์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2548 (2548). กรุงเทพฯ : เดอะบุคส์.
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : น้ากั้ง.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2541). การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์.
- วีระ ไชยะเดชะ. (2543). ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ทำการปกครอง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรโชติ เพชรรัตน์. (2542). ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุกชัย เหลืองสุขเจริญ. (2541). ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจอำเภอเมืองเชิงเตตรา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุกรักษ์ เสียมหมัก. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานของ อบต. : กรณีศึกษา อบต.เกรอ อ.กามัน จ.ยะลา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย. (2546). เอกสารประกอบการศึกษาอบรมและสัมมนาหลักสูตรกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา

- สัมพันธ์ เศรษฐกิจ และคนอื่นๆ. (2546). อบต. เทศบาล. อบจ. ขอนแก่น : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำเร็จ รักษาวัฒนธรรม. (2551). การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลหัวราช จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สมศักดิ์ บุญท่านุก. (2540). ความพึงพอใจงานของข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง: ศึกษากรณีเฉพาะจังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาย บำรุงทรัพย์ และณัฐวิภา โยนิคคันทิบุญย์. (2548). พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540. ปทุมธานี : สกายบุ๊กส์.
- สัมพันธ์ เศรษฐกิจ และคนอื่นๆ. (2546). อบต. เทศบาล อบจ. ขอนแก่น. ขอนแก่น : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมัย เจริญช่าง. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำรวย เกษกุล. (2538). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ชูขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารบัณฑิต. กรุงเทพฯ. : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ. (2545). คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ. : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสังขะ. (2548). แผนอัตรากำลัง 3 ปี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 – 2551. สุรินทร์ : องค์การบริหารส่วนตำบลสังขะ
- (2548). ร่างแผนพัฒนา 3 ปี พ.ศ. 2548 – 2550. สุรินทร์ : องค์การบริหารส่วนตำบลสังขะ
- สำนักงานพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. (2537). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. กรุงเทพฯ. : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- (2546). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ. : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

- อลงกรณ์ ปรายโพธิ์. (2545). การจัดทำแผนพัฒนา 5 ปี (พ.ศ. 2545 – 2549) โดยกระบวนการ
 ประชาคมศึกษา : กรณีศึกษาอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อลงกรณ์ มีศุทธา. (2542). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ ฯ : สมาคมส่งเสริม
 เทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).
-(2545). ประชาธิปไตยท้องถิ่น. นนทบุรี : มิติใหม่.
- อวยพร คั้งธงชัย. (2539). การประเมินโครงการพัฒนาและส่งเสริมเยาวชนดีเด่นทางการศึกษา
 มหาวิทยาลัย. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อับดุลการิม ยีคำ. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบล สะเดงนอก อำเภอเมือง
 จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา มานุษยวิทยา. กรุงเทพฯ ฯ : โอเคียนสโตร์.
(2526). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ ฯ : โอเคียนสโตร์.
- อนเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). วิสัยทัศน์การปกครองท้องถิ่นและแผนการกระจายอำนาจ.
 กรุงเทพฯ ฯ : มิติใหม่.
- เอกภพ โทวาระ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
 กรุงเทพฯ ฯ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Fitzlerakd. M.& R. (1980). "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery and
 Era of Protest." *Public Administration Review*. 6(10): 585 – 594 ; November –
 December,
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd New York : McGraw-Hill Book Co.,Inc.
- Herzberg, F. & Mausner, B. & Sngderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York :
 John Wildy Sons,
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper & Row,
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Best for Effective Performance*.
 New York: McGraw-Hill Book Co.,Inc.

“One Stop Service,” (2550). (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.dopa.go.th/rawiwian/develop/onestop.htm>.

Penchansky, R. & William J. (1981, February). “The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction,” *Medical Care* Vol.19. (Online). 12:2:127-140.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๐๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ค.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุวรรณ แด้มทอง

ด้วย นายอภิศักดิ์ แก้วรักษา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน ตะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คย ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๐๑

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

๓๖ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุวิจิต ตาทอง

ด้วย นายอภิศักดิ์ แก้ววิภา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน ตะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๐๑

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

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสำออง สิขมา

ด้วย นายอภิศักดิ์ แก้วรักษา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์หลัก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๑๒ ๒๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คို့ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศษ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๓๔๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
จ.จระ ค.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๘ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองโคน

ด้วย นายอภิศักดิ์ แก้วรักษา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแอก อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ประจัน วัฒนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมการศึกษา ทั้งนี้ ในกรณีนี้ นักศึกษามี ความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของ เครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นายอภิศักดิ์ แก้วรักษา ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่ม ตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ บุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คอ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔๑๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ค.ในเมือง อ.เมือง
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ด้วย นายอภิศักดิ์ แก้วรักษา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูล ในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ คอ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถาม

**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์**

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยด้านรัฐประศาสนศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ด้านงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่นต่อการพัฒนาชุมชน

ขอความกรุณาตอบทุกข้อ ทุกตอนและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อจะได้เป็นข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และความคิดเห็นที่ท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ทุกคำตอบจะเป็นความลับเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

นายอภิศักดิ์ แก้วรักษา

นักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ถ้าชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง
เกี่ยวกับตัวท่าน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น
ซึ่งคำตอบนี้จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 18-23 ปี 24-29 ปี
 30-35 ปี 36-41 ปี
 42-47 ปี 48 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
 ปวช./ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกรรม
 รับจ้างทั่วไป/อิสระ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ
5. รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 5,001-10,000
 10,001 -20,000 20,001-30,000
 สูงกว่า 30,001 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างตามความเป็นจริง

- 1 แทน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 แทน มีความพึงพอใจน้อย
- 3 แทน มีความพึงพอใจปานกลาง
- 4 แทน มีความพึงพอใจมาก
- 5 แทน มีความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1.1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนและเขตชุมชน					
1.2 การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนในซอย					
1.3 จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก					
1.4 กำจัดขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่โดยการนำไปเผาในเตา					
1.5 ให้ความรู้แก่ประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอยโดยการแจกแผ่นพับหรือประชุมชี้แจง					
1.6 จัดให้มีการควบคุมดูแลตลาดที่จอครถ					
1.7 จัดจุดบริการน้ำดื่มในชุมชน					
1.8 จัดให้มีตลาดจำหน่ายสินค้า OTOP หรือตลาดสินค้าพื้นเมือง					
1.9 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. มีการเผยแพร่ความรู้และการป้องกันอัคคีภัย					
1.10 บริการดูแลรักษาสาธารณสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คู คลองและอาคาร เพื่อให้อยู่สภาพการใช้งานได้					
1.11 การรักษาสิงแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้างถนน และสถานที่ทั่วไปในเขต อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่					
1.12 ส่งเสริมและให้คำแนะนำในการประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับภาวะตลาด					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. งานด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข					
2.1 อบต. มีการส่งเสริมการศึกษา เช่น จัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียน					
2.2 จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์					
2.3 ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือคนพิการ					
2.4 ส่งเสริมให้มีกิจกรรมสหกรณ์ในชุมชน					
2.5 ส่งเสริมและพัฒนาให้ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว					
2.6 อบต. ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมพัฒนากลุ่มสตรี					
2.7 ส่งเสริมการพัฒนาผู้สูงอายุ เช่น จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกาย					
2.8 จัดหาอุปกรณ์กีฬาและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของเยาวชน					
2.9 ส่งเสริมการป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก เป็นต้น					
2.10 การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า					
2.11 ส่งเคราะห์ผู้ประสบภัยธรรมชาติและผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่					
2.12 ส่งเสริมให้ประชาชนจัดทำบัตรประกันสุขภาพ					
2.13 สนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. งานบริการทั่วไป					
3.1 เจ้าหน้าที่ของ อบต. มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
3.2 การขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร บ้านเรือน					
3.3 อบต. ดำเนินคดีกับผู้สร้างความสะดวกรื้อถอนในชุมชน เช่น ร้านคาราโอเกะ และร้านอาหารที่เปิดเกินเวลา					
3.4 การต้อนรับและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ไปติดต่องาน					
3.5 เมื่อมีเรื่องได้รับความเดือดร้อน ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของ อบต. ให้ช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
3.6 โครงการที่ อบต. ดำเนินการเป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่					
3.7 พนักงานมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
3.8 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ					
3.9 ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของชุมชน เพื่อจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาชุมชนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ					
3.10 ส่งเสริมการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน เช่น โบราณวัตถุ โบราณสถาน					
3.11 การสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานโครงการต่าง ๆ					
3.12 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ อบต. และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนที่ได้รับทราบตลอดเวลา					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง โปรดแสดงข้อมูลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาชุมชนตามทัศนะของท่านในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2. ปัญหาและอุปสรรคด้านคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข

3. ปัญหาและอุปสรรคในด้านการบริหารทั่วไป

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

งานศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B01	151.8333	81.0402	.4883	.9162
B02	151.2000	73.0621	.5649	.9040
B03	152.0667	70.9609	.5126	.9045
B04	151.9333	74.6851	.2852	.9076
B05	151.9667	75.0678	.3173	.9069
B06	151.0667	76.2713	.2595	.9085
B07	151.0667	77.4437	.2100	.9085
B08	150.2333	79.8402	.3166	.9149
B09	150.3667	72.1713	.5486	.9038
B10	151.1333	69.5678	.6997	.9010
B11	150.2000	77.8207	.3814	.9107
B12	151.9000	74.4379	.2975	.9076
B13	152.0333	76.9989	.3284	.9083
B14	150.6667	71.6092	.4334	.9063
B15	150.2000	74.9931	.3008	.9072
B16	150.3000	70.7000	.7657	.9008
B17	151.1667	71.1782	.5753	.9033
B18	150.3000	73.7345	.3992	.9060
B19	150.3000	72.2172	.6895	.9025
B20	150.3667	71.6885	.6037	.9030
B21	150.3000	70.6310	.9166	.8996
B22	150.4000	70.2483	.7526	.9006
B23	151.1333	71.7747	.4853	.9049
B24	151.2000	76.7862	.2888	.9091
B25	150.3000	75.5966	.2222	.9081
B26	150.4333	68.5989	.7582	.8997
B27	151.4000	71.6966	.6795	.9022
B28	151.4333	72.3920	.5012	.9045
B29	150.5000	71.6379	.5108	.9044
B30	151.2000	69.9586	.7490	.9005
B31	150.4667	71.0161	.6437	.9022
B32	150.4333	69.6333	.7242	.9006
B33	150.3333	71.3333	.7776	.9012
B34	151.1000	77.1966	.4666	.9086
B35	150.3333	72.0230	.6836	.9024
B36	150.1667	77.9368	.2088	.9105
B37	150.9667	75.6195	.3262	.9069

Reliability Coefficients**N of Cases = 30.0 N of Items = 37****Alpha = .9078**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Buriram Rajabhat University

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	อภิศักดิ์ แก้วรักษา
วันเดือนปีเกิด	18 กรกฎาคม 2524
สถานที่เกิด	บ้านเลขที่ 73 หมู่ที่ 6 ตำบลช่อผกา อำเภอชานี จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 73 หมู่ที่ 6 ตำบลช่อผกา อำเภอชานี จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2537 ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกฤษฎ์ราชานุสรณ์ ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2540 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2543 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2547 ปริญญาตรี สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2551 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์