



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก
จังหวัดบุรีรัมย์

THE SATISFACTIONS OF PEOPLE TOWARDS THE SERVICES
OF NIKOM SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
IN STUK DISTRICT, BURIRAM PROVINCE

ภาคินพนธ์

ของ

อรรถพล พระภู้อย่าง

เลขทะเบียนหนังสือ.....	184517
Bip Id.....	65220
Barcode.....	1000 112696
เลขเรียกหนังสือ.....	ว.พ 352.14 ว.3576

พ. 1

(215)

พ.
2554

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์


ตุลาคม 2554

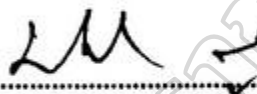
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์




คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายอรอดพล พระภูจำนงค์
เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน)


.....ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์)


.....ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ งามฤทธิ์)


.....กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประกิจ จันทะเคียน)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเทียบ ละอองทอง)

วันที่.....เดือน..... 5 ก.ย. 2554 พ.ศ. 2554

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์		
ผู้วิจัย	อรรถพล พระภูจำนงค์		
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน		ประธานกรรมการ
	รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์		กรรมการ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขา	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากรและด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม ในปี พ.ศ. 2551 จำนวน 6,384 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 คน แล้วทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบปลายเปิด (Open Form) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9685 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกๆด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ถ้าเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำจะได้ ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากรและด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ตามลำดับ
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่นๆพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ มีข้อเสนอแนะที่มีจำนวนสูงสุดคือ ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการชัดเจน รองลงมาคือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ และเจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการตามลำดับ

TITLE The Satisfactions of People towards the Services of Nikom Sub - district
Administrative Organization in Stuk District, Buriram Province

AUTHOR Attapron Prapujamngong

INDEPENDENT STUDY ADVISORS

Associate Professor Prajan Kanawan Advisor

Associate Professor Prasit Suvannarak Co - advisor

DEGREE Master of Public Administration **MAJER** Public Administration

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2011

ABSTRACT

The objective of this research was to investigate the satisfaction level of people towards the services of Nikom Sub - district Administrative Organization, in Stuk District, Buriram Province in 4 aspects, namely, buildings, services systems, personnel, and financial support for occupational promotion. The population comprised 6,384 people who received the services from Nikom Sub - district Administrative Organization in 2010. The samples were 364 people, selected through the Table of Krejcie & Morgan and simple random sampling, respectively. The instrument used for data collection was a 3 - part questionnaire, including check list, 5 - rating scale and open form with its reliability at 0.9685. The collected data were analyzed by percentage, mean, and standard deviation. The findings were as follows :

1. The satisfactions of people towards the services of Nikom Sub - district Administrative Organization both as a whole and each aspect were at moderate levels. The mean scores ranked from the highest to the lowest were buildings, services systems, personnel and financial support for occupational promotion, respectively.

2. The additional opinions and suggestions on the services of Nikom Sub - district Administrative Organization in Stuk District, Buriram Province were that the signs for telling services should be clear, followed by the personnel for services should be more enough, and the service personnel should be willing to offer the services, respectively.

ประกาศคุณูปการ

ภาคินพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน ประธานคณะกรรมการควบคุมการสอบภาคินพนธ์ รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์ กรรมการควบคุม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประกิจ จันตะเคียน กรรมการสอบ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน คือ นายเอกภพ พันธุ์ยูรา รองนายกเทศมนตรีตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ นายสุรวุฒิ ปองวัฒนากุล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ นายสุวัฒน์ อุ้นทานนท์ ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านทุ่งวัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งกักสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล ข้าราชการ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ และประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ทุกท่าน ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนเพื่อนร่วมงานที่ได้สละเวลา ช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ บุษปการี บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจ ด้วยดีเสมอมาและทุกท่านที่มีได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนเพื่อนๆ พี่น้องร่วมรุ่นในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำชี้แนะ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมาจนทำให้ภาคินพนธ์เสร็จสมบูรณ์

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงเกิดขึ้นจากการทำภาคินพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา บูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำให้เกิดสติปัญญา ความรู้ และวิชาชีพ ตลอดจนชี้นำคุณธรรมในการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

อรรถพล พระภูจำนงค์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ	13
การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล	15
หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น	31
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
ความมุ่งหมายของการวิจัย	62
วิธีดำเนินการวิจัย	62
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	74
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัย.....	78
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	80
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	82
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	89
ประวัติย่อของผู้วิจัย	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน.....	49
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	54
3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	54
4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	55
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	56
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	57
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านระบบบริการ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	58
9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวม และรายด้าน.....	59
10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	60
11 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์.....	61

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	17

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอันเป็นผลมาจากความพยายามในการพัฒนาสังคมรวมทั้ง การเปลี่ยนแปลง การกระจายอำนาจการปกครองมาสู่ท้องถิ่น การรับอารยธรรมจากภายนอก เนื่องจากความเจริญทางเทคโนโลยีทำให้เกิด การติดต่อข้ามวัฒนธรรม และรับวัฒนธรรมจากภายนอกเข้ามาสู่ท้องถิ่น เกิดการเลียนแบบ การพัฒนาอย่างตะวันตก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาตามมา กล่าวคือ บางอย่างนำมาแต่รูปแบบ แต่ไม่ได้นำสาระมาด้วย เช่น นำรูปแบบการปกครองประชาธิปไตยมา แต่ไม่ได้นำหลักการหรือปลูกฝังให้เกิดวิถีชีวิตที่เป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริง การพัฒนาสังคม โดยใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่น โดยการกระจายอำนาจการปกครองกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political Participation) หรือที่เรียกกันว่า ปกครองตนเอง (Local Self Government) ตามระบอบประชาธิปไตย โดยบริหารในรูปแบบขององค์กร ได้แก่ เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 : 3-6)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political Participation) หรือที่เรียกกันว่า ปกครองตนเอง (Local Self Government) ตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมากที่สุด เมื่อเป็นเช่นนี้ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง กล่าวคือมีเจ้าหน้าที่มาจากการเลือกตั้งซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในตำบล มีการดำเนินการ โดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล กำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ย่อมที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลให้

ประชาชนในตำบลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และรู้สึกดีว่ามีความผูกพันมีส่วนได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัย ซึ่งเป็นการสร้างพลเมืองที่มีความรับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติโดยส่วนรวม (อุทัย หิรัญโต. 2533 : 5-6)

สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ถึงแม้ประชาชนจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการกระจายอำนาจค่อนข้างถูกต้อง ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจปัญหาและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และมีความต้องการที่จะใช้สิทธิในการเลือกผู้บริหารท้องถิ่นก็ตาม แต่การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร สาเหตุเพราะประชาชนยังไม่มี ความเข้าใจ การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง นอกจากนั้นสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีความซ้ำซ้อนกันในการบริหารงาน และมีความขัดแย้งกัน (ปิยะนุช เงินคล้าย. 2540 : 245-250)

องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการกระจายอำนาจ ไปปฏิบัติ เพราะถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่มีความเข้มแข็งแล้ว การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ย่อมไม่เกิดผลในทางปฏิบัติ และนอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นๆ ที่พบเห็นเสมอ คือ ด้านการบริหารงาน รวมทั้งการให้บริการประชาชนนั้นยังมีปัญหาอุปสรรคมากมาย ซึ่งประเด็นที่น่าสนใจได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างมากก็คือ การให้บริการประชาชน กล่าวคือ การเสียสละและการใช้ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ทั้งที่เป็นข้าราชการการเมืองและข้าราชการประจำ) ทำให้การบริการประชาชนหรือการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้ หลังจากที่รัฐบาลได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา นโยบายสำคัญของรัฐบาลได้มุ่งเน้นให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับประชาชน โดยใช้อำนาจตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 ที่ระบุว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ต้องมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการแห่งวรรคหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานนี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้” (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546 : 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลนาค อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ มีหน้าที่ให้บริการประชาชน การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบล ตามขอบเขตพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม นอกจากนี้ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2546 : 12-16) แต่สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน การบริการไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่ จะเน้นงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน การมีส่วนร่วมของประชาชนไม่มีและไม่ได้สอบถาม ความคิดเห็นของประชาชน ว่ามีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาค อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ หรือ ไม่และการบริการได้ตอบสนองหรือตรงกับความต้องการของประชาชนมากนักน้อยเพียงใด

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหาร ส่วนตำบลนาค ซึ่งได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคและ เสียสะท้อนกลับจากประชาชนที่มารับบริการมีทั้งดีและชม จึงสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาค อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาค สำหรับนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนางานในองค์การบริหารส่วนตำบลนาค ให้มีประสิทธิภาพและให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาค อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ตามที่แทปเพน (Tappen. 1983 : 377) ได้ศึกษาไว้ 4 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านอาคารสถานที่
- 1.2 ด้านระบบการบริหาร
- 1.3 ด้านบุคลากร
- 1.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 2.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 15 หมู่บ้าน จำนวน 6,384 คน
- 2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 คน แล้วทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านต่างๆตามสัดส่วน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เข้าใจความหมายของศัพท์ต่างๆที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ พอใจ และความรู้สึกดี ๆ เมื่อพบเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จัดขึ้นเพื่อให้แก่ประชาชนตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงาน เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก ใน 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ทำเลที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ ความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการ การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน ลักษณะอาคาร ความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อ น้ำดื่มสำหรับบริการประชาชน ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน ไม้ดอกไม้ประดับบริเวณสำนักงาน รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงาน การจัดสัดส่วนพื้นที่ระหว่างโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 ด้านระบบบริการ หมายถึง การจัดระบบการให้บริการ การจัดลำดับการให้บริการก่อน - หลังบริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และประหยัด ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

2.3 ด้านบุคลากร หมายถึง จำนวนของบุคลากร การแต่งกาย คุณลักษณะและพฤติกรรมกรให้บริการของบุคลากร ความรู้ความสามารถ การอุทิศเวลา ความน่าเชื่อถือ ของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

2.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับในการเสริมอาชีพ การอนุมัติเงินงบประมาณ ผลของการจัดสรร กลุ่มที่ได้รับการจัดสรร ผลของการดำเนินงานหลังจากที่ได้รับงบประมาณ จากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ
3. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น
5. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ

1. ความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการ

การศึกษาความพึงพอใจเป็นการศึกษาความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ ส่วนความหมายของความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกันดังต่อไปนี้

ราณี เขาวนปรีชา (2538 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกที่ผู้มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

สมจิตร กาหวงศ์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

วาริธร ประวัตินวงศ์ (2545 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการเป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

มุลลินส์ (Mullins. 1985 : 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเอง และพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ส่วนความรู้สึกทางลบจะตรงข้ามกับความรู้สึกทางบวก และมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ส่วนแนวคิดของความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกันดังต่อไปนี้

ราณี เซาวนปริษา (2538 : 18) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราสัมพันธ์กับระบบโนทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดีเลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

จิตตินันท์ เตชคุปต์ (2538 : 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการและความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลักย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้บริการ มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

3 ทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) มีผู้ให้ได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการไว้หลายท่านด้วยกัน ดังต่อไปนี้

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 19 ; อ้างถึงใน บุษบา บัวภา, 2543 : 4) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นเข้ามาแทนที่ซึ่งไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ และเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่างๆที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับความยกย่องในสังคม (Esteem Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Need) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความหวังของตน

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับยอมรับและพึงพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา
2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progressive Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไปหาระดับที่สูงกว่า

และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับที่ต่ำกว่า ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

มิลเล็ทท์ (Millett. 1954 : 397-400 ; อ้างถึงใน กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์. 2542 : 13)

ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในบริการว่า จะต้องมึลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ผู้รับบริการ จะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการ ที่ตรงต่อเวลา ตรงตามต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ ที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนั้น การให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าบริการที่ให้ ไม่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ ที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและความสามารถ ใช้เทคโนโลยีทันสมัย สนองความต้องการของ ประชาชน

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ การให้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้จัดไว้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ และประทับใจแก่ ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับพอใจและระดับควรปรับปรุง ส่วนความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกันดังต่อไปนี้

อมร รักษาศักดิ์ (2520 : บทคัดย่อ) เห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการ อีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่ สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจที่มีต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ประชญา เวสารัชช์ ยังกล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้ (ประชญา เวสารัชช์. 2526 : 251 ; อ้างถึงใน บังอร ผงผ่าน. 2538 : 30)

4.1 การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบจะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

4.1.1 ให้บริการที่เท่ากันแก่สมาชิกสังคม

4.1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

4.1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

4.1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

4.2 การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

สำหรับการให้บริการข้อมูลทะเบียนสมรส ซึ่งเป็นการบริการทางสังคมอย่างหนึ่งนั้น นายอนุก สิทธิประศาสน์ อดีตอธิบดีกรมการปกครอง ได้เคยมีหนังสือกรมการปกครองที่ มท 1402/ว 123 ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2532 กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียนให้นายทะเบียนถือปฏิบัติดังนี้ (กรมการปกครอง. 2532 : 17 ; อ้างถึงใน บังอร ผงผ่าน. 2538 : 31)

4.2.1 ถูกต้อง คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการรวมทั้งถูกต้องตรงกับความเป็นจริง

4.2.2 สะดวก คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเสียเวลารอคอยรวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพด้วย

4.2.3 สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม รวมทั้งประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ

4.2.4 ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียน รวมทั้งให้ความร่วมมือ

4.3 กรมการปกครอง ได้มีหนังสือที่ มท 0402/ว 101 ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ.2535 ลงนามโดย นายชูวงศ์ ฉายะบุตร อดีตอธิบดีกรมการปกครองในขณะนั้น ได้กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียน ดังนี้(กรมการปกครอง. 2535 : 21 ; อ้างถึงใน บังอร ผงผ่าน. 2538 : 27)

4.3.1 ให้บริการ คือ ให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาติดต่องานทะเบียนกับทางราชการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

4.3.2 สร้างสรรค์ศรัทธา คือ ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่าจะได้รับการช่วยเหลือ

การบริการและการช่วยแก้ปัญหาจากทางราชการได้เป็นอย่างดีทั้งจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากประชาชนด้วยความเต็มใจอีกด้วย

4.3.3 แก้ไขปัญหา คือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทั้งในด้านการปฏิบัติงานและปัญหาของประชาชนให้หมดหรือลดน้อยลงไป

4.3.4 พัฒนางานทะเบียน คือ พัฒนาการทะเบียนให้มีความเจริญก้าวหน้าปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ศาสตราจารย์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2523 : 12 ; อ้างถึงใน บุษบา บัวภา. 2543 : 6) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือความรู้สึก เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัว ทัศนคติ เป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคล อันเนื่องจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่างๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้และทัศนคติก็สามารถระบุทิศทางและความมากน้อย หรือความเข้มแข็งได้

การประเมินค่าทัศนคติ ในการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งหนึ่ง เราต้องเสนอข้อความแสดงทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ หลาย ๆ ข้อความ ผู้รับการทดสอบประเมินค่าแต่ละข้อความถือเป็น 1 เมตร แล้วนำคะแนนจากมาตรต่าง ๆ มารวมเป็นคะแนนรวมและยึดคะแนนนี้เป็นหลักในการตีความ เนื่องจากถือว่าข้อความต่าง ๆ ก็วัดจากทัศนคติต่อสิ่งเดียวกัน ควรมีข้อความหลายข้อความเพื่อให้ข้อความมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือมากขึ้น การให้คะแนนเรากำหนดให้การแสดงทัศนคติในทางบวกเป็น ดังนี้

พอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

เมื่อให้ผู้รับบริการทดสอบประเมินค่าข้อความทั้งหมดละข้อความ แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมเป็นคะแนนของทัศนคติที่มีต่อเรื่องทดสอบ ผู้สอบ ผู้เสนอวิธีวัดแบบนี้คือ คัดเลือกข้อความที่ใช้วัดจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

1. ความหมายของการจัดบริการ

การบริการเป็นการอำนวยความสะดวก และประสานสัมพันธ์ โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ ส่วนความหมายเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกันดังต่อไปนี้

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542 : 16) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการว่า หมายถึง การจัดกิจกรรมบริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

พาริศา อับราฮิม (2537 : 60) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการว่า หมายถึง การวางรูปแบบและความสัมพันธ์ซึ่งนำไปสู่เป้าหมายของแผนงาน มีการมอบหมายบทบาทกำหนดอำนาจความรับผิดชอบการจัดให้มีการประสานงาน กำหนดขอบเขตงาน

จากความหมายที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า การจัดบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามแนวทางนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานบริการที่วางไว้ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการตลอดทั้งปัญหาของผู้รับบริการ ทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม โดยให้ครอบคลุม ในบริการทุกๆด้าน

2. แนวคิดและทฤษฎีการจัดบริการ

การจัดบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการ ทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน ส่วนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกันดังต่อไปนี้

แทพเพน (Tappen, 1983 : 377) กล่าวถึงการจัดบริการว่าเป็นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีระบบซึ่งได้แก่ การจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสะดวก (Facilities) ได้แก่ ความสะดวกจากการจัดแผนผังความสบายและความปลอดภัยของสถานที่ รวมถึงการเข้าถึงสิ่งสนับสนุนของบริการ
2. การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่ ความพร้อม ความเพียงพอ ของวัสดุอุปกรณ์การบำรุงรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3. บุคลากร (Staff) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ อัตรานักบุคลากรที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ

4. การเงิน (Finances) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน แหล่งที่มาของเงินและความเพียงพอของเงิน

แนนซี (Nancy, 1953 : 11) กล่าวถึง การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ แนวทางการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จินตนา บุญบงการ (2539 : 27) ได้ให้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้บริการทันที หรือเกือบจะทันที และกล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการ ของการบริการที่ดี บริการตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งมีความหมายของการบริการที่สามารถเป็นหลักในการปฏิบัติได้ คือ

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของผู้รับบริการ

E = Eary Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกิดเกียรติกับผู้รับบริการ

V = Volmtariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไปไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่เป็นตัวแปรตาม 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านระบบบริการ
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดมีรายได้และมีทรัพย์สินเป็นของตนเองตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบันได้มีการประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น จำนวน 6,744 แห่ง (กรมการปกครอง, 2544 : 18)

1. โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 2 ส่วน (โกวิทย์ พวงงาม, 2539 : 169-170) ดังนี้

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิก องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และถ้าการบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 3 ประการ คือ

1.1.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

1.1.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนา ตำบล กฎหมายระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

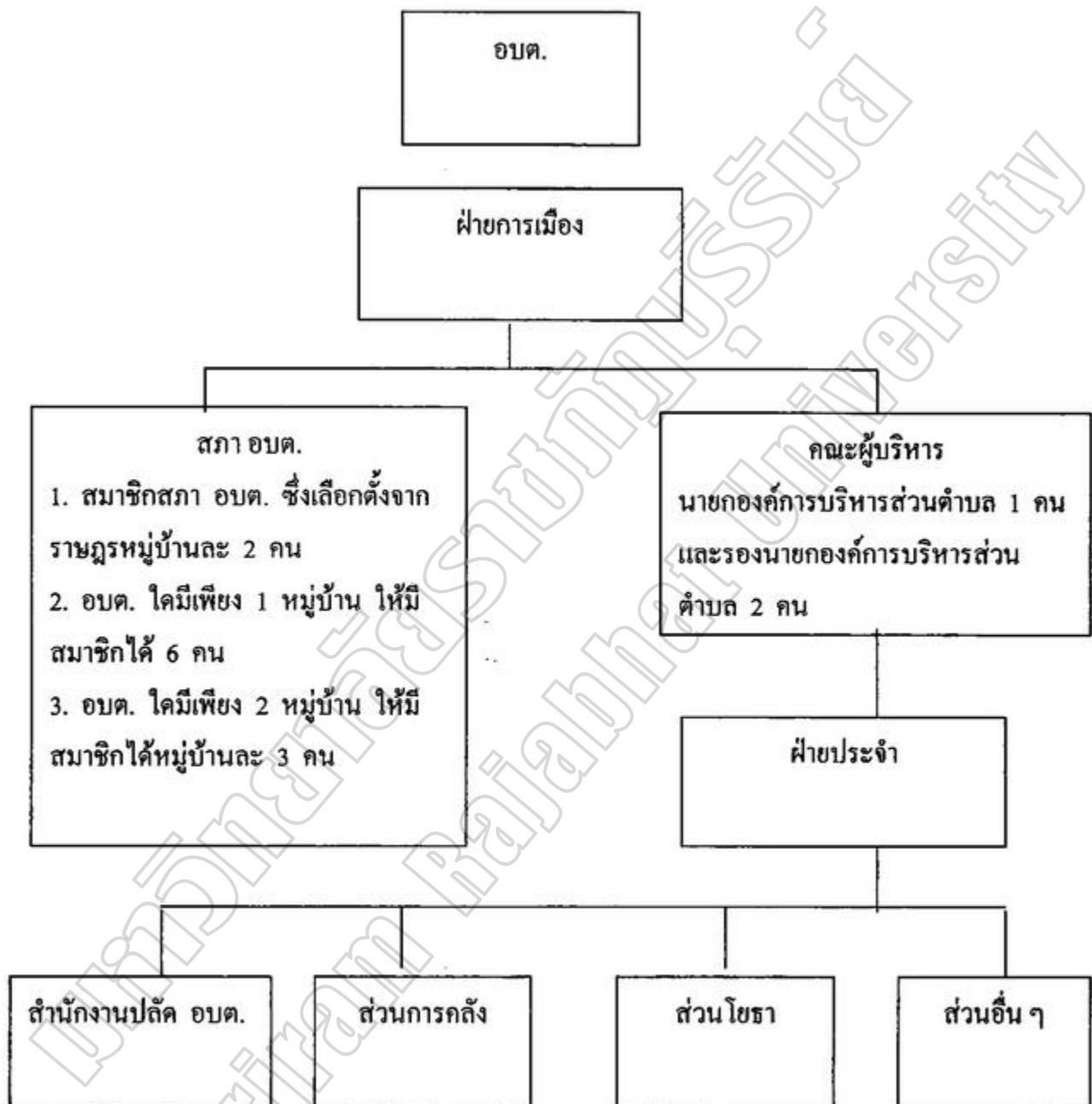
1.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งและรองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้

1.2.1 บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อสภาการบริหารส่วนตำบล

1.2.2 จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

1.2.3 รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

1.2.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

2. โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล มีโครงสร้างองค์กร (กรมการปกครอง. 2544 : 22) ดังนี้

2.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติ งานนิติการ งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติ งานงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2 ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินการตรวจเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีรายได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน รายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงิน รายได้รายจ่ายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

2.3 ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานงบประมาณการราคาใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานก่อสร้าง และซ่อมบำรุง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

3. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออก 3 กลุ่ม (กรมการปกครอง. 2544 : 23) ได้แก่

3.1 บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่มีเพียง 2 หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สำหรับประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกมาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันที่ได้รับการเลือก ส่วนเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 1 คน เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2 บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคนและรองนายกองการบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรง

3.3 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

3.3.1 พนักงานส่วนตำบลซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งทางองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.2 ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.3 ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลร้องขอให้ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหารชั่วคราว

4. ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีศักยภาพที่แตกต่างกัน จึงได้มีการแบ่งขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 5 ขนาด หรือ 5 ชั้น โดยใช้เกณฑ์การแบ่งเป็น 4 ด้าน (กรมการปกครอง. 2544 : 22) ดังนี้

- 4.1 ด้านการปกครอง ให้น้ำหนัก 20%
- 4.2 ด้านเศรษฐกิจ ให้น้ำหนัก 55%
- 4.3 ด้านสังคม การศึกษาและวัฒนธรรม ให้น้ำหนัก 8%
- 4.4 ด้านการบริหารการจัดการ ให้น้ำหนัก 17%

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อแบ่งชั้นดังกล่าว กรมการปกครองได้รับมอบหมายให้อำเภอเป็นผู้ดำเนินการตามแบบประเมินที่กรมการปกครองกำหนดส่วนการประมวลผลข้อมูล กรมการปกครองเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีเกณฑ์การแบ่งชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้นที่ 1 ต้องได้คะแนน 751 ขึ้นไป องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 2 ต้องได้คะแนน 701-750 องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 3 ต้องได้คะแนน 651-700 องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 ต้องได้คะแนน 551-650 และองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 5 ต้องได้คะแนน 550 ลงมา ปัจจุบันมีองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 จำนวน 74 แห่ง ชั้น 2 จำนวน 78 แห่ง ชั้น 3 จำนวน 205 แห่ง ชั้น 4 จำนวน 844 แห่ง และชั้น 5 จำนวน 5,543 แห่ง รวมมีองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น จำนวน 6,744 แห่ง (กรมการปกครอง. 2544 : 18)

5. ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2546 : 12-16)

5.1 ภารกิจและหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67) ได้แก่

5.1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

5.1.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง
กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

5.1.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

5.1.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.1.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

5.1.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

5.1.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงาม

ของท้องถิ่น

5.1.9 ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือ
บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

5.2 ภารกิจและหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแต่ละ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดทำได้ตามความจำเป็นและความต้องการของท้องถิ่นแต่ละ
แห่ง (มาตรา 68) ได้แก่

5.2.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

5.2.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

5.2.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

5.2.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

5.2.5 ให้มีและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

5.2.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

5.2.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

5.2.8 การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

5.2.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.2.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

5.2.11 กิจการเกี่ยวกับพาณิชย์

5.2.12 การท่องเที่ยว

5.2.13 การผังเมือง

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่

ในการจัดระบบการบริการสาธารณะประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นอีก 31 ประการ ได้แก่

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบหรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น
5. การสาธารณสุขูปการ
6. การส่งเสริมการฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์
11. การบำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมการกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีการควบคุมสุสานและฌาปนกิจสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย

โรงพยาบาล และสาธารณะอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาหาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและการสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของปรานในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

สรุปได้ว่า ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลซึ่งมีขอบเขตตามที่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จนถึง พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 บัญญัติไว้โดยทั่วไป จะเรียกว่าภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลว่า การพัฒนาตำบล ซึ่งผู้วิจัยเห็นความจำเป็น จึงนำภารกิจตามมาตรา 68 ในข้อ 5.2 มาเป็นตัวแปรตามด้านการพัฒนาท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ของ อ.บ.ต. โดยเลือกเฉพาะภารกิจที่มีความสำคัญที่บริการประชาชนตลอดเวลาได้แก่ การบริการไฟฟ้า ถนน และการส่งเสริมอาชีพ

6. การปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และการจัดระบบการบริการสาธารณะประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน อันเป็นการแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบล โดยใช้แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเครื่องมือ (กรมการปกครอง. 2542 : 1 ; อ้างถึงใน กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546 : 10) ดังนั้นการปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องเริ่มจากรวบรวมปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง จากนั้นนำปัญหาและความต้องการที่รวบรวมได้มาจัดลำดับว่าปัญหาและความต้องการใดที่มีความสำคัญมากกว่ากัน แล้วนำแต่ละปัญหาและความต้องการมาทำการวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขและสนองตอบความต้องการนั้นๆซึ่งจะถูกกำหนดออกมาในรูปแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และได้ยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี เมื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีเสร็จเรียบร้อยแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งเป็นการวางแผนการจัดหาและการใช้จ่ายเงินในปีนั้นๆ โดยจะมีการประมาณการรายรับที่คาดว่าจะได้รับ และประมาณการรายจ่ายที่จะดำเนินการภายในวงเงินงบประมาณรายรับที่กำหนด

ไว้ ทั้งนี้โครงการที่กำหนดในงบประมาณรายจ่ายประจำปี จะต้องเป็นโครงการที่ปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องจัดเก็บและจัดหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้จัดเก็บรายได้เองและได้รับจัดสรรจากหน่วยงานอื่นเพื่อนำไปเบิกจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามโครงการที่กำหนดในงบประมาณรายจ่ายประจำปี จะต้องเป็นโครงการที่ปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี หลังจากข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประกาศใช้แล้ว องค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องจัดเก็บรายได้ตามกฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งมีทั้งองค์การบริหารการตามโครงการที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องทำการบริหารโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแต่ละโครงการและทำการติดตามประเมินผล และรายงานผลให้คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทราบและใช้เป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จะเห็นว่าการปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการปฏิบัติงานพัฒนาตำบลตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี ซึ่งมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การนำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติ และการติดต่อประเมินผลต่อไปนี้จะขอนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตามภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยละเอียด ทั้งนี้ เพื่อจะได้เข้าใจสภาพและบริบทของการวิจัยในครั้งนี้

6.1 การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 ได้กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ซึ่งอำนาจและหน้าที่ประการหนึ่ง คือ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 6-12)

6.1.1 ประเภทของแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มี 3 ประเภท คือ

6.1.1.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนา (แผนระยะ 10-15 ปี)

6.1.1.2 แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี

6.1.1.3 แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี

6.1.2 องค์การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

6.1.2.1 คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกส่วน

6.1.2.2 คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบล คัดเลือกจำนวนไม่เกิน 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิผู้นำองค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรประชาชนที่คณะกรรมการผู้บริหารส่วนตำบล

6.1.2.3 ศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งในอำเภอสำหรับการเลือกประธานรองประธานเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ประสานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นดำเนินการ โดยให้นายอำเภอเรียกประชุม ศูนย์ประสานงานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลคราวแรก เพื่อให้ศูนย์ประสานงานการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกประธาน และรองประธาน ตำแหน่งละคน จากนายกององค์การบริหาร

6.1.3 การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจากแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มี 3 ประเภท ดังนั้น การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลจึงได้แก่ การจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี และการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.1.3.1 การจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. วิสัยทัศน์ หมายถึง ความคาดหวังในอนาคต ในระยะ 10-15 ปี
2. แนวทางการดำเนินงาน หมายถึง กิจกรรมต่างๆที่จะต้องทำเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ดังนั้นการจัดทำยุทธศาสตร์ การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นการกำหนดความคาดหวังในลักษณะและสภาพเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคต(ระยะเวลา 10-15 ปี) และแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อนให้บรรลุความคาดหวังที่กำหนดไว้

6.1.3.2 การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี

การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล อันมีลักษณะเป็นนโยบาย แนวทาง แผนงาน



โครงการในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล นั้นให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด และยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีระยะเวลา 5 ปี โดยให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและความต้องการของตนเอง การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาให้เป็นรูปของแผนงาน โครงการ และกิจกรรมในการพัฒนา เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประสานการพัฒนา กับหน่วยงานการพัฒนาอื่นๆ

6.1.3.3 การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี

การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล อันมีลักษณะเป็นแนวทางปฏิบัติและรายการประสานแผนงานและโครงการของจังหวัด อำเภอ ตำบล และการดำเนินงานของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล

6.2 การจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

งบประมาณ หมายถึง แผนงานหรืองานสำหรับประมาณการด้านรายรับรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งแสดงในรูปตัวเลขจำนวนเงิน และการตั้งงบประมาณเป็นการแสดงแผนการดำเนินงานออกเป็นตัวเลขจำนวนเงิน ดังนั้น ในแต่ละปีองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจะต้องมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเป็นการวางแผนการจัดหาและการใช้จ่ายเงินในปีนั้นๆ โดยการมีการประมาณการรายรับที่คาดว่าจะได้รับและประมาณการรายจ่ายที่จะดำเนินการภายในวงเงินประมาณการรายรับที่กำหนดไว้ การจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลมีขั้นตอน ดังนี้

6.2.1 หัวหน้าส่วนต่างๆ จัดทำประมาณการรายรับ และประมาณการรายจ่าย เสนอให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นเป็นเจ้าหน้าที่งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.2.2 หัวหน้าส่วนการคลัง รวบรวมรายงานการเงินและสถิติต่างๆ ของทุกส่วน เพื่อประกอบการคำนวณของตั้งงบประมาณของเจ้าหน้าที่งบประมาณ

6.2.3 เจ้าหน้าที่งบประมาณต้องดำเนินการ ดังนี้

6.2.3.1 ทำการสำรวจ พิจารณา ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมทั้งศึกษาแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปี ขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.2.3.2 ประมาณการรายรับของปีที่จะตั้งงบประมาณซึ่งประกอบด้วย รายได้จาก

1. หมวดภาษีอากร
2. หมวดค่าธรรมเนียม
3. หมวดรายได้จากทรัพย์สิน
4. หมวดรายได้จากสาธารณูปโภค
5. หมวดเงินอุดหนุน
6. หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด

6.2.4 ตั้งงบประมาณรายจ่ายให้สอดคล้องกับประมาณการรายรับ ซึ่งงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลจำแนกเป็นงบประมาณรายจ่ายทั่วไป และงบประมาณรายจ่ายเฉพาะการ โดยประมาณรายจ่ายทั่วไป ประกอบด้วย

6.2.4.1 รายจ่ายงบกลาง

6.2.4.2 รายจ่ายตามแผนงาน ได้แก่ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดเงินอุดหนุน และหมวดรายจ่ายอื่น

6.2.5 นำร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีเสนอต่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

6.2.6 เมื่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาอนุมัติให้ตั้งงบประมาณขอลดเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้เจ้าหน้าที่งบประมาณรวบรวมและจัดทำเป็นร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเสนอต่อคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอีกครั้งหนึ่ง

6.2.7 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล นำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเสนอความเห็นชอบต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ภายในวันที่ 15 สิงหาคม สภาองค์การบริหารส่วนตำบลต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ที่ได้รับร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายนั้น

6.2.8 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเห็นชอบแล้ว เสนอขออนุมัติต่อนายอำเภอ

6.2.9 เมื่อนายอำเภออนุมัติแล้ว ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และประกาศใช้ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายนั้น โดยปิดประกาศไว้โดยเปิดเผยเพื่อให้ประชาชนทราบ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล

6.2.10 จัดส่งสำเนาข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้อำเภอ เพื่ออำเภอจะได้รายงานให้จังหวัดทราบภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันประกาศใช้

6.3 การจัดเก็บและจัดหารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องทำการจัดเก็บและจัดหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งมีทั้งที่เป็นผู้จัดเก็บเองและได้รับจัดสรรจากหน่วยงานอื่น ทั้งนี้เพื่อให้มีเงินงบประมาณสำหรับนำไปใช้จ่ายในการดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

6.3.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และค่าธรรมเนียมรวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์

6.3.2 ภาษีค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน

6.3.3 ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร

6.3.4 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

6.3.5 ค่าธรรมเนียมการเล่นพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

6.3.6 ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล เงินอากรประทานบัตร

ใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้และค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน

6.3.7 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ และค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม

6.3.8 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ

6.3.9 ภาษีมูลค่าเพิ่ม

6.3.10 องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ ดังต่อไปนี้

6.3.10.1 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.3.10.2 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.3.10.4 รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.3.10.4 ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต และค่าปรับตามกฎหมายกำหนดไว้

6.3.10.5 เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้

6.3.10.6 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้

6.3.10.7 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

6.3.10.8 รายได้อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล

6.4 การพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล

หลังจากที่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีหรือจัดหารายได้จนเพียงพอที่จะดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลก็จะทำการจัดหาพัสดุตามที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 จัดทำรายงานการขอซื้อหรือจ้าง เป็นการขออนุมัติดำเนินการจัดซื้อหรือจ้างต่อผู้มีอำนาจในการสั่งซื้อหรือสั่งจ้างตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2538 โดยในรายงานขอซื้อหรือจ้างจะต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับพัสดุที่จะซื้อหรือจ้างวงเงินในการจัดซื้อหรือจ้าง วิธีการจัดซื้อหรือจ้างซึ่งจะขึ้นอยู่กับวงเงินในการจัดซื้อหรือจ้างระยะเวลาดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดซื้อหรือจ้าง

ขั้นที่ 2 จัดให้มีการเสนอราคาในการจัดซื้อหรือจ้าง เพื่อให้มีการแข่งขันกันเสนอราคา

ขั้นที่ 3 ขออนุมัติจัดซื้อหรือจ้างต่อผู้มีอำนาจในการสั่งซื้อหรือจ้าง

ขั้นที่ 4 ทำการก่อกำหนดผู้พัน ซึ่งอาจจะทำเป็นการบันทึกตกลงซื้อขายการบันทึกตกลงซื้อจ้าง สัญญาซื้อขาย หรือสัญญาจ้างแล้วแต่กรณี ในกรณีก่อกำหนดผู้พันเป็นสัญญาซื้อขายหรือสัญญาจ้างจะต้องมีหลักประกันสัญญา

ขั้นที่ 5 การส่งมอบงานและการตรวจรับ

ขั้นที่ 6 ลงทะเบียนคุมพัสดุ

6.5 การเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.5.1 การรับเงิน

เมื่อมีการรับเงินทุกประเภทจะต้องมีการออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงินทุกครั้งภายในวันที่รับเงิน โดยมีขั้นตอนการรับเงินดังนี้

ขั้นที่ 1 รับเงิน

ขั้นที่ 2 ออกใบเสร็จรับเงิน

ขั้นที่ 3 รวบรวมจำนวนเงินที่รับ

ขั้นที่ 4 นำฝากธนาคาร หรือเก็บเงินในตู้নিরক্য

ขั้นที่ 5 ลงบัญชีและทะเบียน

6.5.2 การเก็บรักษาเงิน

เมื่อสิ้นเวลารับเงินจะต้องทำการรวบรวมจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละวันไปฝากธนาคาร หากนำฝากธนาคารในวันนั้นไม่ทันให้เก็บรักษาไว้ในตู้নিরক্য และนำฝากธนาคารใน

วัยทำการถัดไปวงเงินที่เก็บรักษาในตู้รักษาเก็บได้ไม่เกิน 20,000 บาท แต่สามารถขออนุมัติขยายวงเงินค่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้รวมไม่เกิน 80,000 บาท นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการเก็บรักษาเงินในตู้รักษาจำนวน 3 คน ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าส่วนการคลัง จำนวน 1 คน และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 2 คน หัวหน้าส่วนการคลังจะต้องเสนอรายงานเงินคงเหลือประจำวันผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทราบทุกวัน

6.5.3 การรับส่งเงิน

การนำเงินไปฝากธนาคารหรือถอนเงินจากธนาคารในแต่ละวัน หากเป็นเงินสดเกิน 30,000 บาท หรือธนาคารอยู่ห่างไกลหรือไม่ปลอดภัย นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการรับหรือส่งเงิน ซึ่งเป็นพนักงานส่วนตำบล ตั้งแต่ระดับ 2 ขึ้นไป จำนวน 2 คน เพื่อรับผิดชอบ โดยมีหลักฐานการรับ-ส่งเงินระหว่างผู้มอบหรือผู้รับมอบเงินกับกรรมการผู้นำส่ง หรือผู้รับไว้ทุกครั้งและจะต้องรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทราบทุกครั้ง

6.5.4 การเบิกจ่ายเงิน

เมื่อมีการเบิกจ่ายเงิน จะต้องวางฎีกา โดยมีขั้นตอนการเบิกจ่าย ดังนี้
 ขั้นที่ 1 หัวหน้าส่วนผู้เป็นเจ้าของงบประมาณวางฎีกาเบิกเงินต่อหัวหน้าส่วนการคลัง
 ขั้นที่ 2 หัวหน้าส่วนการคลังทำการตรวจฎีกา
 ขั้นที่ 3 หัวหน้าส่วนการคลังนำฎีกาที่ผ่านการตรวจสอบแล้วพร้อมใบถอนเงินและเช็คเสนอให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลอนุมัติฎีกาและลงนามในใบถอนเงินและเช็ค
 ขั้นที่ 4 เมื่อได้รับอนุมัติฎีกาแล้ว ให้หัวหน้าส่วนการคลังจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน

6.6 การบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อมีการรับเงินหรือจ่ายเงินจะต้องนำหลักฐานการรับเงินหรือหลักฐานการจ่ายเงินไปบันทึกรายการในบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคาร แล้วผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภทและทะเบียนคุมต่างๆ

6.7 การปฏิบัติตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 67 ได้แก่

6.7.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

6.7.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง

กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 6.7.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 6.7.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 6.7.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6.7.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 6.7.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 6.7.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมของท้องถิ่น
- 6.7.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ

บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

6.8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การให้ประชาชนทั้งในส่วนบุคคล กลุ่มคน ชุมชน สมาคม มูลนิธิ ประชาคม และ องค์การอาสาสมัครรูปแบบต่างๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง เช่น ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ไข ปัญหาของตนเอง ร่วมทำการพัฒนา ร่วมรับผลประโยชน์ เป็นต้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2547 : 15 – 26) กล่าวว่า แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

6.8.1 การมีส่วนร่วมในการร่วมคิดกำหนดความต้องการ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่ม เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาหรือเป้าหมายในการพัฒนา เพื่อกำหนดเป็นภาพความสำเร็จความที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ที่อยู่บนพื้นฐานความเป็นไปได้และสามารถแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง

6.8.2 การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา หลังจากที่ได้ร่วมกัน กำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดยุทธศาสตร์ ซึ่งเปรียบเสมือนจุดมุ่งหมายที่จะเดินไปให้ถึงและกำหนดเส้นทางการดำเนินงานต่อไป ซึ่งจะต้องกำหนดวิธีการดำเนินงานสู่จุดหมาย ซึ่งได้แก่ การกำหนดแผนงานให้ได้โครงการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน

6.8.3 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ เป็นการร่วมปฏิบัติงานโดยให้กลุ่มเป้าหมายหรือประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ได้มามีส่วนร่วมดำเนินงานตามโครงการต่างๆ มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนงาน โครงการ

6.8.4 การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล การนำแผนงานโครงการไปปฏิบัติ โดยเฉพาะกิจกรรมต่างๆจะต้องใช้งบประมาณ ประชาชนหรือตัวแทนต้องมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงาน ตรวจสอบความถูกต้อง ความโปร่งใส และร่วมสรุปประเมินผล การดำเนินงานโครงการต่างๆ

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

การกระจายอำนาจการปกครอง หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจ (Devolution) การปกครองและการบริหารในกิจการต่าง ๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง (Local Self Government) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการการกระจายอำนาจ การปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative Bodies) มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยซึ่งได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

การกระจายอำนาจสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

(สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2546 : 1-2)

1. มีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลาง
2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน
3. มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
4. มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ไม่ขึ้นกับการบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง
5. มีงบประมาณ รายได้ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง

การกระจายอำนาจมีจุดแข็ง 4 ประการดังนี้ (พิรุณ เสงานนท์. 2539 : 1-2) คือ

1. ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้นเพราะว่าผู้บริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี
2. ทำให้เกิดการดำเนินกิจการเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายไม่ต้องขอความปรึกษาหรือความเห็นชอบจากส่วนกลาง
3. ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
4. ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงในการดำเนินการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนจุดอ่อนของการกระจายอำนาจก็คือ ทำให้รัฐบาลเสียเอกภาพและเป็นภัยต่อความมั่นคง

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจการปกครองทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งทางการเมืองและการบริหารในการดำเนินนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง โดยมีองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลางเป็นผู้ดำเนินงาน มีงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สินและบุคลากรเป็นของตนเองและคณะผู้บริหารจัดการมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ การกระจายอำนาจการปกครองดังกล่าวก่อให้เกิดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่า การปกครองท้องถิ่น มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนเป็นผู้ดำเนินงานเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2. หลักการปกครองท้องถิ่น (Local Government)

2.1 การปกครองท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (กรมการปกครอง. 2544 : 28)

2.1.1 การปกครองท้องถิ่น โดยรัฐบาล (Local State Government)

เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐบาลกลางมอบหมายให้หน่วยการปกครองรัฐปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่นหน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้ไม่ได้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Non- Representative Bodies) มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่ง ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ

2.1.2 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายทั้งทางการเมืองและการบริหาร (Political and Administration Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representation Bodies) ซึ่งตั้งขึ้นโดยกฎหมายของรัฐมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นตัวอย่างเช่นการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประธาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 และ อุทัย หิรัญโต. 2523 : 2-3) ดังนั้น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่จะกล่าวต่อไปนี้จึงเป็นการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง

2.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า “การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้”

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518 : 11-13) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตนเอง การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินงานมากนักน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นที่แต่ละประเทศยึดถือ

อุทัย หิรัญโค (2533 : 4) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่น โดยตรง การบริหารงานท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

มอนตาญ (Montagu. 1984 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง โดยอิสระมีอำนาจอิสระและความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ใช่รัฐอิสระ

ร็อบสัน (Robson. 1953 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้น โดยให้มีอำนาจและอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์การที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้อำนาจอิสระในการปกครองตนเองดังกล่าวจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ

คลาร์ก (Clarke. 1957 : 87-89) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองระดับรองของประเทศหรือรัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ จัดตั้งและอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง

วิท (Wit. 1967 : 14-21) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครอง ร่วมกันท้องถิ่น มีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

ฮอลโลเวย์ (Halloway. 1951 : 101-103) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีจำนวนประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดมีอำนาจปกครองตนเองมีการบริหารการคลังของตนเองและสภาท้องถิ่นที่สมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน

สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองสามารถกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

2.3 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Government) เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้น ๆ ดังนั้น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญจึงมี ดังนี้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 8 และ ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2518 : 3-4)

2.3.1 มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้น โดยกฎหมาย เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

2.3.2 มีพื้นที่และระดับ (Area and Levels) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

2.3.3 มีการกระจายอำนาจหน้าที่ (Devolution of Power and Function)

การปกครองท้องถิ่น จะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครอง ไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่ที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง การปกครองเป็นสำคัญ

2.3.4 มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่น

จะต้องเป็นองค์การนิติบุคคล โดยแยกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงาน ที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สินหนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2.3.5 มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครอง

ท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องใช้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

2.3.6 มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่

ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระ ในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย หรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้จ่ายเงินของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

2.3.7 มีงบประมาณของตนเอง (Budget) หน่วยการปกครองท้องถิ่น จะต้อง

มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

2.3.8 มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็น

หน่วยงานการปกครองระดับรองของรัฐและอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนร่วมและความมั่นคงแห่งรัฐ

2.4 หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น

ถึงแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากกว่าการปกครอง โดยรัฐบาลกลาง ก็ตาม แต่การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นให้เหมาะสมกับความสามารถ และความพร้อมของท้องถิ่นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะถ้ากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบมากเกินไป

อาจทำให้การปกครองท้องถิ่นไม่เป็นไปอย่างเหมาะสมจึงควรจะต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 67-68)

2.4.1 กำลังเงิน

2.4.2 กำลังคนและความสามารถของเครื่องมือเครื่องใช้

2.4.3 ประโยชน์ของท้องถิ่น

สำหรับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นสามารถกระทำได้ 2 ลักษณะ ดังนี้(ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539 : 19)

1. บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบอย่างเดียวกัน เช่น การตราพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้เป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบเหมือนกัน

2. บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการเฉพาะเจาะจงแต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่น เช่น การตราพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528

ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง

ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น พอสรุปได้ดังนี้

(ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539 : 18-19)

1. งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น (Environmental Service and Communal Service) เช่น พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างถนน การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. งานเกี่ยวกับการป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น

3. งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้สถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชน ในท้องถิ่น เป็นต้น

4. งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น (The Trading or Commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาภูบาล การจัดการตลาด การจัดบริการเดินรถและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น

2.5 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญดังต่อไปนี้

2.5.1 การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางการเมือง

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ ทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงได้มีโอกาสเรียนรู้และมีความเข้าใจในระบบการเมือง รู้ถึงการเข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของพรรคการเมือง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในการจัดตั้งและการรวมกลุ่มผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการแสดงออกของประชาชนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเดินขบวน (Demonstration) การนั่งประท้วง (Sit-In) อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจถึงระบบ การปกครองตนเองเข้าถึงหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงคุณค่าของการควบคุมโดยประชาชน (Popular Control) ในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองได้ (ประทาน กงฤทธิศึกษากร. 2526 : 10-11)

2.5.2 การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาประชาธิปไตย

หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีความใกล้ชิด และมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น จึงสามารถดึงความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ประกอบกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของการเมือง ของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองหลายอย่างที่ชักนำให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เช่น การเลือกตั้งทำให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้รู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่นและการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ การปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตย ในระดับชาติให้มั่นคงต่อไป ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากแก้วของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (อุทัย หิรัญโต. 2533 : 6) และเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน (School of Democracy) ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยได้ (ประทาน กงฤทธิศึกษากร. 2526 : 11)

2.5.3 การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น

หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองตั้งแต่การ กำหนดนโยบายและการควบคุม ให้เป็นไปตามนโยบายที่ท้องถิ่นต้องการ ซึ่งโดยทั่วไปทุกท้องถิ่นต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน คือ ต้องการให้ท้องถิ่น ของตนเองมีความเจริญก้าวหน้า มีฐานะเศรษฐกิจที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย ดังนั้น หน่วยการปกครอง

ท้องถิ่นจะมีภารกิจที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคมให้แก่ท้องถิ่น นั้นย่อมแสดงว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม (ประทาน คงฤทธิศึกษาธิการ. 2526 : 10)

จากการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองระดับรองของ รัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งการเมืองและทางการบริหารให้ประชาชนใน ท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของ ตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองสามารถกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไป ตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่า ด้วยอำนาจสูงสุดของ ประเทศ โดยมีหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์การที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนใน ท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ วัตถุประสงค์และ เป้าหมายของนโยบายที่วางไว้ ทั้งนี้เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง สำหรับใช้ บริการ ประชาชนที่มามีติดต่อราชการได้ด้วยความสะดวก ซึ่งสำนักงานดังกล่าว ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 23 ถนนบุรีรัมย์ - มหาสารคาม ตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม มีพื้นที่ 70 ตารางกิโลเมตร (40,750 ไร่) มีหมู่บ้าน ทั้งหมด 15 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 2 บ้านโคกก่อง	หมู่ที่ 8 บ้านตลาด	หมู่ที่ 15 บ้านสวายสอ
หมู่ที่ 3 บ้านดงยายเกา	หมู่ที่ 10 บ้านโคกอิสระ	หมู่ที่ 18 บ้านหนองจาน
หมู่ที่ 4 บ้านหนองม่วง	หมู่ที่ 11 บ้านกุดชุมแสง	หมู่ที่ 21 บ้านคำหนัก
หมู่ที่ 5 บ้านสระกอไทร	หมู่ที่ 13 บ้านลิ้นเกล้า	หมู่ที่ 23 บ้านหนองม่วง
หมู่ที่ 6 บ้านหัวช้าง	หมู่ที่ 14 บ้านโนนพะไลย์	หมู่ที่ 24 บ้านไทรงาม

1. สภาพทั่วไป

ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัดบุรีรัมย์ ห่างจากอำเภอสตึก 3 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดบุรีรัมย์ ประมาณ 37 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ตามหมายเลข 2 ถนนมิตรภาพ ประมาณ 425 กิโลเมตร

พื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 70 ตารางกิโลเมตร หรือ เท่ากับ 40,750 ไร่

อาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้
ทิศเหนือ ติดกับลำน้ำมูล ซึ่งกั้นเขตแดนระหว่างระหว่าง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ กับ อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

ด้านใต้ ติดกับบ้านโคกสุพรรณ หมู่ที่ 15 ตำบลร่อนทอง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
ด้านตะวันออก ติดกับบ้านสตึกบูรพา หมู่ที่ 10 ตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
ด้านตะวันตก ติดกับบ้านตลาด หมู่ที่ 9 ตำบลหัวฝ้าย กิ่งอำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม มีประชากรในปัจจุบัน ดังนี้

จำนวนรวมทั้งสิ้น 9,343 คน แยกเป็น

ชาย 4,691 คน

หญิง 4,652 คน

บ้านเรือน จำนวน 2,161 ครัวเรือน

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน และมีประชากรที่ย้ายออกไปประกอบอาชีพในเขตต่างจังหวัดจำนวนมากเนื่องจากประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ การหางานต่างถิ่น เลือกลงงาน ส่งผลให้ประชากรลดลง

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม การจราจร

1. ถนนและสะพาน

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม มีเส้นทางการคมนาคมติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง รวมทั้งกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำเลที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม นับได้ว่าเป็นเส้นทางการคมนาคมที่สามารถสัญจรไปมาได้โดยสะดวก

2. ทางรถยนต์

ระยะทางจากกรุงเทพมหานคร – องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม 425 กิโลเมตร

ระยะทางจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม – จังหวัดบุรีรัมย์ 37 กิโลเมตร

3. ทางรถยนต์มีทางหลวง (กรมทางหลวง) ผ่าน 2 สาย ได้แก่

3.1 ทางหลวงแผ่นดิน(219) สายบุรีรัมย์ – มหาสารคาม

3.2 ทางหลวงแผ่นดิน(2226) สายสตึก – หนองขमार

4. ถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม

4.1 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 18 สาย

4.2 อื่น ๆ ได้แก่

4.2.1 ถนนหินคลุก

4.2.2 ถนนลูกรัง

4.2.3 ถนนดินเดิม

ถนนหินคลุกภายในหมู่บ้านมีจำนวนไม่ครบทุกเส้นทาง ที่เหลือส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง และถนนดิน

5. แม่น้ำ/คลองที่ใช้สัญจรทางน้ำ -ไม่มี-

6. การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม ได้มีน้ำประปาบริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพยายามที่จะดำเนินการให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

7. การไฟฟ้า

ปัจจุบันการดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้า ให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อยู่ในความรับผิดชอบ และดำเนินงานโดยการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสตึก โดยจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในเขตตำบล อำเภอ และพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อจ่ายให้กับบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ธุรกิจบริการ อุตสาหกรรมและหน่วยงานราชการ เป็นต้น ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม

ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ทั่วถึงทุกหลังคาเรือน จำนวนหลังคาเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 1,540 หลังคาเรือน และไฟฟ้าสาธารณะ จำนวนหลอดไฟ 205 ชุด

8. การสื่อสาร

ระบบโทรคมนาคม หมายถึง ระบบการสื่อสารที่มีการให้บริการ เช่น โทรศัพท์และการสื่อสารอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

8.1 โทรศัพท์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม ไม่มีโทรศัพท์แบบคู่สาย ขององค์การโทรศัพท์มาให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันประชาชนได้ใช้โทรศัพท์ของ ระบบ องค์การ โทรศัพท์ และ ทีทีแอนด์ที มาทำการติดตั้งให้ และประเภทมีผู้ดูแล ซึ่งก็ไม่เพียงพอต่อ ความต้องการของประชาชน และก็มีประเภทโทรศัพท์มือถือ(โทรศัพท์เคลื่อนที่) ส่วนใหญ่จะมีใช้ ในกลุ่มของผู้มีฐานะทางสังคมเท่านั้น

จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน 5 หมายเลข

จำนวนโทรศัพท์ส่วนราชการ จำนวน 2 หมายเลข

8.2 การไปรษณีย์โทรเลข -ไม่มี-

8.2.1 ระบบเสียงตามสาย หอกระจายข่าว ระบบหอกระจายข่าวของตำบล สามารถให้บริการข่าวสารให้กับประชาชนได้ประมาณร้อยละ 100

วิสัยทัศน์

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม มีวิสัยทัศน์ดังนี้

“อบค.นิคมท้องถิ่นน่าอยู่ คู่วิสัยทัศน์นำสมัย ประทับใจประชา พัฒนารากหญ้ายั่งยืน”

พันธกิจ (Mission)

1. การสร้างระบบบริหารการจัดการที่ดี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. การวางแผนพัฒนา การตรวจสอบเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารและการปกครอง
3. ปรับปรุงและพัฒนาาระบบสาธารณูปโภคให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนในอนาคตและเศรษฐกิจของท้องถิ่น
4. ปรับปรุงและพัฒนาาระบบการศึกษาตลอดจนอนุรักษ์และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมอันดีงามและภูมิปัญญาของท้องถิ่น
5. การสร้างความเข้มแข็งด้านการพัฒนาอาชีพทุกด้านเพื่อให้เศรษฐกิจโดยรวมมีความมั่นคง

6. การพัฒนาศักยภาพของประชาชนในชุมชนให้เข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้
7. บริการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่ดีและยั่งยืน โดยใช้แนวทางเกษตรอินทรีย์
8. ปรับและส่งเสริมด้านสาธารณสุขมูลฐานของประชาชนให้อย่างทั่วถึง
9. จัดระบบป้องกันด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม มีการบริหารและโครงสร้างการจัดองค์กร
อำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารเป็นการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการบริหารของนายก
องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม ประกอบด้วย
องค์กร ดังนี้

1.1 ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนทั้งหมด 30 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน
ในแต่ละหมู่บ้าน เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 29 คน และเลือกตั้งเพิ่มเติม เมื่อวันที่
15 สิงหาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 1 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปีหรือมีการยุบสภาองค์การบริหาร
ส่วนตำบล

1.2 ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่
ในการควบคุมรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลและผู้รับผิดชอบนโยบาย
หรืองานต่างๆ ที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และ
ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาและดูแลรับผิดชอบพนักงานส่วนตำบล
ตลอดจนลูกจ้าง และรับผิดชอบงานทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. โครงสร้างและองค์กรในการดำเนินงาน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหาร
ส่วนตำบล จำนวน 30 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองประธานสภาฯ 1 คน ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้ง
ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และมีเลขานุการสภาฯ 1 คน โดยสมาชิกสภาฯ คัดเลือก
ระหว่างสมาชิกสภาฯ กับปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คณะนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน รองนายกฯ จำนวน 2 คน และ
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในตำบลออกเป็น 6 ส่วน

- 2.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.2 ส่วนการคลัง
- 2.3 ส่วนโยธา
- 2.4 ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 2.5 ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2.6 ส่วนส่งเสริมการเกษตร

โดยมี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม เป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบดูแลในงานประจำและงานทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยของหลายๆท่านเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้าน มีดังนี้ด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อ ด้านทะเบียนราษฎร และอยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเมื่อเวลาที่มีผู้มาติดต่อ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่าควรให้มีการทำความสะอาดไว้คอยบริการในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

วารกรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนรับบริการจากบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นในข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารควรลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชน ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียง จัดให้มีตู้โทรศัพท์เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

ศิริชัย สิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุดคือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มให้บริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาการเก็บขยะตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวันและการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมาก ต้องใช้น้ำฉีดล้าง

จิตพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้
 - 1.1 มีความพึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ บริการมีคุณภาพดี การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาลให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน และการบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ
 - 1.2 มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ การบำรุงรักษาบริการให้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล และบริการมีคุณภาพ
 - 1.3 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน บริการเพียงพอ การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ บริการมีคุณภาพดี และการบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล
 - 1.4 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรักษาความ

สะดวกบริเวณสถานที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ อย่างเรียบร้อยและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การกำจัดขยะมูลฝอยด้วยการอันเหมาะสมอย่างเรียบร้อยให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ในเวลาอันเหมาะสมและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การมีถุงรองรับขยะมูลฝอยที่มีคุณภาพ เพิ่มขึ้นทันและเพียงพอต่อความต้องการ

1.5 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การมีตลาดได้รุ่งเพียงพอ และตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การมีตลาดสดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพียงพอ

1.6 มีความพึงพอใจต่อสาธารณะที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมในระดับมากโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ และเพียงพอ

1.7 มีความพึงพอใจต่อการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีโรงเรียนเทศบาลเพียงพอ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ

จากลักษณะของระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นทำให้อนุมานได้ว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบทเป็นชุมชนเมือง

2. จำแนกประชาชนเป็นกลุ่มตามคุ่มที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในคุ่มต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและในแต่ละลักษณะที่เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

เลิศสน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลคอนโมง สุขาภิบาลหนองก จังหวัดขอนแก่น ตามสภาพชุมชนและเขตชุมชน ประเด็นที่เป็นองค์ประกอบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาล คือความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้าของการบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ การป้องกันและการระงับอัคคีภัย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมาก ทางระบายน้ำ การป้องกันและการระงับอัคคีภัย ผลวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมาก ในด้านความเพียงพอ ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลางประชาชนที่อยู่ในด้านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์ และประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

กล่าวโดยสรุป จากผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดๆ ต้องอาศัยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเป็นส่วนประกอบในการนำไปปรับปรุง วางแผนและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนตอบสนองความต้องการของประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรให้มากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยจะได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อมาช่วยในการวางแผนพัฒนาและการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏบรไน
Buniraam Rajabhat University

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอเสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้.

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอเสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 15 หมู่บ้าน จำนวน 6,384 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 คน แล้วทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านต่างๆตามสัดส่วนด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างปรากฏดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
2	บ้านโคกก่อง	457	26
3	บ้านคงขายเถา	435	25
4	บ้านหนองม่วง	504	29
5	บ้านสระกอไทร	483	28
6	บ้านหัวช้าง	471	27
8	บ้านตลาด	296	17
10	บ้านโคกอิสระ	459	26
11	บ้านกุดชุมแสง	322	18
13	บ้านลิ้นเกีย	405	23
14	บ้านโนนพะไลย์	422	24
15	บ้านสวายสอ	473	27
18	บ้านหนองจาน	351	20
21	บ้านคำหนัก	356	20
23	บ้านหนองม่วง	522	30
24	บ้านไทรงาม	428	24
รวม (15 หมู่บ้าน)		6,384	364

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเอง

แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check - List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านระบบการบริหาร
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดค่าของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร และรายงานการวิจัยเป็นการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎีแนวคิด หลักการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาค อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาค อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน นำเสนอร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.3 นำเสนอร่างแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบไปให้ผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ ทำการตรวจสอบเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมตรงสภาพความเป็นจริงเป็นการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ มี จำนวน 3 ท่าน คือ

2.3.1 นายเอกภพ พันธุ์บุรา รองนายกเทศมนตรีตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

2.3.2 นายสุรวุฒิ ปองวัฒนากุล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาค อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

2.3.2 นายสุวัฒน์ อุ่นทานนท์ ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านทุ่งวัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9685 ซึ่งผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถึง นายกองค้ำการบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ประชาชนตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและขอรับแบบสอบถามด้วยตนเอง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
3. แบบสอบถามจำนวน 364 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 364 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์แจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงเป็นจำนวนร้อยละ

2. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

3. ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่ หากำร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

4. เกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้กำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร. 2538 : 77)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00 หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49 หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49 หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49 หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49 หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจคุณภาพของเครื่องมือ หากำความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมทางสถิติทำการวิเคราะห์จำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม

อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 2-5 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	182	50
2. หญิง	182	50
รวม	364	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 364 คน เมื่อจำแนกตามเพศปรากฏว่าเป็นชาย 182 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นหญิง 182 คน คิดเป็นร้อยละ 50

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. 18 - 25 ปี	35	9.62
2. 26 - 34 ปี	46	12.64
3. 35 - 43 ปี	84	23.08
4. 44 - 52 ปี	86	23.63
5. 53 - 60 ปี	76	20.88
6. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	37	10.16
รวม	364	100.00

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 44 - 52 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.63 รองลงมาคือ 35 - 43 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 18 - 25 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	225	61.81
2. มัธยมศึกษาปีที่ 6 - อนุปริญญา	107	29.40
3. ปริญญาตรี	29	7.97
4. สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.82
รวม	364	100.00

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 61.81 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 - อนุปริญญา จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
1. นักเรียน/นักศึกษา	43	11.81
2. เกษตรกร	134	36.81
3. รับจ้าง	79	21.70
4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	80	21.98
5. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	28	7.69
รวม	364	100.00

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 36.81 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.98 ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏดังตาราง 6-10 ดังนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
การให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม			
1. ด้านอาคารสถานที่	3.26	0.69	ปานกลาง
2. ด้านระบบบริการ	3.34	0.66	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	3.35	0.77	ปานกลาง
4. ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ	3.01	0.79	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.24	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาลำดับ ดังนี้ ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 3.35$) ด้านระบบบริการ ($\bar{x} = 3.34$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 3.26$) และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ($\bar{x} = 3.01$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ	3.58	1.12	มาก
2	ความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการ	3.33	0.96	ปานกลาง
3	การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง เพดาน โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	3.12	1.00	ปานกลาง
4	ภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่งใส อากาศถ่ายเทได้ดี	3.96	1.01	มาก
5	ความสะอาดของห้องน้ำ	2.97	0.93	ปานกลาง
6	สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อเพียงพอและเหมาะสม	3.63	0.95	มาก
7	น้ำดื่มสำหรับบริการประชาชนเพียงพอ	3.13	1.14	ปานกลาง
8	ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน อบรม.	3.46	0.99	ปานกลาง
9	การปลูกไม้ดอกไม้ประดับบริเวณสำนักงาน	2.93	1.05	ปานกลาง
10	รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงาน อบรม. คงทน ถาวร	3.05	0.98	ปานกลาง
11	รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงาน อบรม. มีสี สีสวยงาม	2.96	0.98	ปานกลาง
12	การจัดสัดส่วนพื้นที่ระหว่างโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการมีความเหมาะสม	3.31	0.97	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.26	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1, 4 และ ข้อ 6 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆอยู่ใน

ระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 ภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่งใส อากาศถ่ายเทได้ดี ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมาคือ ข้อ 6 สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อเพียงพอ และเหมาะสม ($\bar{x} = 3.63$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 8 ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน ($\bar{x} = 2.93$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านระบบบริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อ	ข้อคำถาม ด้านระบบบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย	3.34	0.83	ปานกลาง
2	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	3.30	0.91	ปานกลาง
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.52	0.90	ปานกลาง
4	ความถูกต้องของเอกสาร	3.29	0.87	ปานกลาง
5	การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการ	3.34	1.23	ปานกลาง
6	ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	3.32	0.84	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.34	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านระบบบริการ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือ ข้อ 1 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ($\bar{x} = 3.34$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 ความถูกต้องของเอกสาร ($\bar{x} = 3.29$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านบุคลากรโดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ด้านบุคลากร	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	จำนวนบุคลากรเพียงพอ	3.35	0.97	ปานกลาง
2	การแต่งกายที่มีความเหมาะสม สุภาพ	3.42	0.99	ปานกลาง
3	ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ	3.52	0.95	ปานกลาง
4	การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ	3.40	0.99	ปานกลาง
5	การแสดงท่าทีที่เป็นมิตร อ้อมแอ้มแจ่มใส	3.31	0.93	ปานกลาง
6	ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน	3.41	0.97	ปานกลาง
7	อุทิสเวลา ความต่อเนื่องของการให้บริการ	3.21	0.93	ปานกลาง
8	ความน่าเชื่อถือของผู้ปฏิบัติงาน	3.19	0.98	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.35	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือ ข้อ 2 การแต่งกายที่เหมาะสม สุภาพ ($\bar{x} = 3.42$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 8 ความน่าเชื่อถือของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.19$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอเสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1	จำนวนเงินที่ได้รับในการเสริมอาชีพมีความเพียงพอ	3.08	0.95	ปานกลาง
2	องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม สามารถตอบสนองความต้องการด้าน การส่งเสริมอาชีพท่านได้	2.94	0.97	ปานกลาง
3	การพิจารณาอนุมัติโครงการมีความเป็นธรรม	3.13	0.91	ปานกลาง
4	กลุ่มได้รับการประเมิน โครงการตามระยะเวลาที่กำหนด	2.92	1.01	ปานกลาง
5	กลุ่มได้รับเงินสนับสนุนอย่างต่อเนื่องหลังสิ้นสุดโครงการแต่ละครั้งและเสนอ โครงการใหม่	3.01	0.92	ปานกลาง
6	ความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้นในระดับใดหลังจากได้รับการส่งเสริมสนับสนุนอาชีพจาก องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม	3.13	0.91	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.01	0.79	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอเสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 6 ความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้นในระดับใดหลังจากได้รับการส่งเสริมสนับสนุนอาชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม ($\bar{x} = 3.13$) รองลงมาคือ ข้อ 1 จำนวนเงินที่ได้รับในการเสริมอาชีพมีความเพียงพอ ($\bar{x} = 3.08$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 กลุ่มได้รับการประเมินโครงการตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.92$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังตาราง 11 ดังนี้

ตาราง 11 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอเสถียร จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการชัดเจน	105	28.85
2. เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ	87	23.90
3. เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ	72	19.78
4. ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเพิ่มเติม	60	16.48
5. ควรมีการจัดลำดับคิวก่อน-หลังในการให้บริการ	40	10.99
รวม	364	100.00

จากตาราง 11 พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม
อำเภอเสถียร จังหวัดบุรีรัมย์ มีข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อ
รับบริการชัดเจน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.85 รองลงมา คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 และเจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและ
เอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.78

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยจะสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

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

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 15 หมู่บ้าน จำนวน 6,384 คน โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 คน แล้วทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านต่าง ๆ ตามสัดส่วนด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแล้ว นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 ชุด ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9685

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ แล้วเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม แบบสอบถามจำนวน 364 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 364 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ถ้านับเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำจะได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านระบบบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ประชาชนได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอเพิ่มเติม ดังนี้ ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการชัดเจน มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 28.85) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่

ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ (ร้อยละ 23.90) และควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มารับบริการ (ร้อยละ 19.78) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ การให้บริการด้านต่างๆ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ทำให้ทราบถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมและในการวิจัยครั้งนี้ค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ อันที่จะนำไปสู่การวางแผนเพื่อการบริหารและพัฒนาในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้อภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะความไม่พร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้ก่อสร้างอาคารเสร็จใหม่ สถานที่จอดรถยนต์และบริเวณโดยรอบจะกว้างขวางและพอเพียงสำหรับจอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการ แต่บริเวณโดยรอบยังไม่ได้ปรับปรุง ด้านภายในอาคารก็กว้างขวางแต่ยังขาดระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การบริการจึงไม่สะดวกและรวดเร็ว รวด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ แต่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การแต่งกายเหมาะสม และสุขภาพ การบริหารและจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อส่งเสริมอาชีพ ได้ดำเนินการเกิดความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตพงษ์ เปลีณขำ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน สามารถอภิปรายผล ดังนี้

- 2.1 ผลการวิจัยด้านอาคารสถานที่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านอาคารสถานที่ ได้รับงบประมาณให้สร้างอาคารใหม่ และอยู่ระหว่างการปรับปรุงตกแต่ง บริเวณโดยรอบ มีเพียงสถานที่จอดรถกว้างขวาง ภายในตัวอาคารลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก แต่ป้ายประชาสัมพันธ์

งานต่างๆมีจำนวนมาก ประชาชนที่มารับบริการเกิดความสับสน ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาการประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านอาคารสถานที่ แต่ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณ์ หยาดทอง (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาการให้บริการงานด้านหน้าโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ผลการวิจัยด้านระบบบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม โดยรวมและรายข้อทุกข้อด้านระบบบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีความรวดเร็วในการบริการ มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย จัดระบบการบริการ ก่อน – หลัง แต่ยังคงมีความผิดพลาดเกี่ยวกับความถูกต้องของเอกสาร ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมร อ่อนรัชชา (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ผลการวิจัยด้านบุคลากร ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ถึงแม้ว่าจำนวนเจ้าหน้าที่จะไม่เพียงพอและขาดประสบการณ์ในการทำงานเนื่องจากส่วนมากได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ ทำให้การบริการมีข้อจำกัด แต่ก็ได้ใช้ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน และอุทิศเวลาในการให้บริการกับประชาชน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่การแต่งกายเหมาะสม สุภาพ มีความเป็นมิตร ชี้แจงแจ่มใส ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.4 ผลการวิจัยด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ เงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ดีขึ้น หลังจากที่ได้การส่งเสริมสนับสนุนอาชีพ การอนุมัติเงินตามโครงการมีความเป็นธรรม เท่าเทียมกัน จำนวนเงินที่ได้รับในการเสริมอาชีพมีความเพียงพอและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้ว ควรได้รับการสนับสนุนต่อเนื่อง ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ปรากฏว่าสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งในประเด็นที่ว่า ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการชัดเจน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.85 จากจำนวนผู้ตอบคำถามปลายเปิดทั้งหมด 364 คน ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอเสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ต้องการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ซึ่งจะติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ ป้ายแสดงมีจำนวนมากทำให้เกิดความสับสนและป้ายที่เขียนแสดงตัวหนังสือเล็กเกินไปทำให้ประชาชนที่รับบริการสับสนบ้างในบางครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักขณ์ ทยาคทอง (2546 : บทคัดย่อ) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลางในเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่แสดงในการติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน มีสถานที่เพียงพอ ดังนั้นควรปรับปรุงในเรื่องความชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจ ไม่ซับซ้อนเกินไป ซึ่งจะทำการบริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอเสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แนวทางในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอเสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงมาก คือ ด้านบุคลากร ได้แก่ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ เติบโตในการให้บริการ การแต่งกายที่มีความเหมาะสม การใช้วาจาที่สุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ การแสดงท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ถึงแม้ว่าจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ แต่เจ้าหน้าที่ ได้ใช้ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน อุทิศเวลาในการทำงานและให้บริการ ตลอดจนสร้างความน่าเชื่อถือของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นที่ประจักษ์ ซึ่งผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอเสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องรักษาภาพเช่นนี้ไว้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยให้มีการอบรมพัฒนา สร้างประสิทธิภาพการทำงาน มีประชุมเพื่อแก้ปัญหา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ตลอดจนสร้างความตระหนัก และสร้างวัฒนธรรมการทำงาน เพื่อให้องค์กรเป็น

ที่ยอมรับและศรัทธา ทั้งนี้ เพื่อรักษาสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความต้องการของประชาชน ที่มารับบริการอย่างแท้จริงและให้คงอยู่ตลอดไป

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ซึ่งผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องต้องปรับปรุงและพัฒนา ได้แก่ การพิจารณาอนุมัติโครงการควรมีความเป็นธรรม มีการประเมิน โครงการตามระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มเป้าหมายควรได้รับเงินสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และประชาชน ควรได้รับประโยชน์อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เมื่อสิ้นสุดโครงการแต่ละครั้ง แล้วหากมีเสนอโครงการใหม่ ควรได้รับการพิจารณาจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผน การพิจารณาอนุมัติแผนงาน โครงการ อนุมัติงบประมาณ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการ กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรที่จะศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการเฉพาะด้าน ให้ถี่กลงไป เช่น ศึกษาด้านระบบการบริการ หรือด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น

2.2 ควรจะศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่ใกล้เคียง เพื่อที่จะทราบข้อมูลปัญหาและความต้องการที่ชัดเจน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเปรียบเทียบและแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างถูกต้อง

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัย
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์. (2542). ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรค
ผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กรมการปกครอง. (2544). คู่มือปฏิบัติงานสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ :
กรมการปกครอง.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบล.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาศึกษาคินแดน.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2539), 2539. “ศักยภาพการบริหารงาน อบต. ปัญหาและอุปสรรค,” หน้า 92 (5)
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริหาร หน่วยที่ 8. พิมพ์ครั้งที่ 3.
นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.
กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการฟอรัมแม่ทรีนั้ง.
- แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน. (2547). การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภออมลไสย อำเภอ
อมลไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์).
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- จิตพงษ์ เปลี่ยนขำ. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาการเมืองการปกครอง). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชุบ กาญจนประกร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เชษฐชัย จัตุชัย. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.
วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ชำนาญ ศักดิ์เศรษฐ์. (2543). ทิศทางท้องถิ่นไทย รวมกฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- นงลักษณ์ หยาดทอง. (2546). การศึกษาการให้บริการงานด้านหน้าโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (สาขา นโยบายสาธารณะ).
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บังอร ผงผ่าน. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน :
ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์
ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุชา บัวภา. (2543). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีอนามัยศึกษากรณีผู้รับบริการที่
สถานีอนามัยบ้านห้วยหลิม ตำบลมะบ้า กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด.
รายงานการวิจัย. ม.ป.ท. : ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น. เอกสารการศึกษา
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยะนุช เงินคล้าย. (2540). การสำรวจทัศนคติและความพร้อมของประชาชนต่อการกระจาย
อำนาจ. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- พงษ์ไพบุลย์ ศีลาวราเวทย์. (2549). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การ
บริหารส่วนตำบลท่าล้อ. กาญจนบุรี : โปรแกรมวิชาการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี.
- พิรุณ เสถานนท์. (2539). การกระจายอำนาจ : ปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการ
กระจายอำนาจในรูปองค์การบริหารส่วนตำบล. ปรินิพนธ์ รม. (การปกครอง).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พาริศา อิบราฮิม. (2537). มาตรการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราณี เขาวนปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่จังหวัด
อุดรธานี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาเวชศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอ
เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองการปกครอง).
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม (ถ่ายเอกสาร).

- เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์. (2535). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขสุขภาพ
อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองการปกครอง).
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล
ตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองการปกครอง).
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- วาริธร ประวัตติวงศ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาการบริหารการพยาบาล). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิทยา นาภาศิริกุลกิจ. (2519). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย เล่ม 1. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิวัฒน์ ศรีแก้ว. (2545). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับบทบาทการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการ
บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองการปกครอง).
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- ศักดิ์ชัย วงศ์หลวง. (2549). รูปแบบการค้ายุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ธุรกิจการพิมพ์.
- ศิริชัย ศิริไพล์. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาล
เมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การเมืองการปกครอง). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2540). รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สมจิตร กาหาวงศ์. (2540). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ. (2545). ประจำปี 2545 คณะกรรมการกระจายอำนาจ
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2546). การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- อมร รักษาศักดิ์. (2520). การพัฒนานโยบาย. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๗๔๕

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

๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณเอกภพ พันธุ์บุรา

ด้วย นายอรุณพล พระภูจันงค์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมาก ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ตะอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๓๔๕

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

๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุรวุฒิ ปองวัฒนากุล

ด้วย นายอรรดพล พระภูจันงค์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมาก ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

กณบติบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ ๖๗๔๕

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

๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุวัฒน์ อุ่นทานนท์

ด้วย นายอรรถพล พระภูจันงค์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการองค์บริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมาก ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๘๑๘

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

๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสตึก

ด้วย นายอรุณพล พระภูจันงค์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นายอรุณพล พระภูจันงค์ ใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๕๑๐

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

๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนิคม

ด้วย นายบรรณพล พระภูจำนงค์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งแบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check - list) จะมีคำตอบให้กาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ()

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านระบบการบริหาร
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว
กาเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถาม ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็น ดังนี้

5	หมายถึง	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ เท่านั้น จึงไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิดเป็นการแสดงพึงพอใจของแต่ละท่านในสถานะที่แตกต่างกันไป

3. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทุกฉบับ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ดังนั้นจึงขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพที่เป็นจริง เพราะคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเท่านั้นที่จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและประโยชน์ต่อการดำเนินงานปรับปรุง พัฒนา การบริหาร และด้านอื่นๆขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม ต่อไป

4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้ จะเสนอผลในภาพรวม ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างไร

5. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งคืนที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ว่าที่ ร.ต.อรรถพล พระภูจันทร์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ของข้อที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย

() หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

1. () ต่ำกว่า ม.6

2. () ม.6 – อนุปริญา

3. () ปริญญาตรี

4. () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. () นักเรียน/นักศึกษา

2. () เกษตรกร

3. () รับจ้าง

4. () ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5. () ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1	ด้านอาคารสถานที่ ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ					
2	ความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่ง รอรับบริการ					
3	การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง เพดาน โถ้ เก้าอี้ ฯลฯ					
4	ภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะ โปร่ง อากาศถ่ายเทได้ดี					
5	ความสะอาดของห้องน้ำ					
6	สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อเพียงพอ และเหมาะสม					
7	น้ำดื่มสำหรับบริการประชาชนเพียงพอ					
8	ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน อบต.					
9	การปลูกไม้ดอกไม้ประดับบริเวณสำนักงาน					
10	รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงาน อบต. กงทน ถาวร					
11	รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงาน อบต. มีสีทันสมัยงาม					
12	การจัดสัดส่วนพื้นที่ระหว่าง โถ้ทำงานของเจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการมีความเหมาะสม					
	ด้านระบบบริการ					
1	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย					
2	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ					
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4	ความถูกต้องของเอกสาร					
5	การจัดลำดับก่อน - หลังการให้บริการ					

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
6	ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
	ด้านบุคลากร					
1	จำนวนบุคลากรเพียงพอ					
2	การแต่งกายที่มีความเหมาะสมสุภาพ					
3	ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ					
4	การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ					
5	การแสดงท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส					
6	ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน					
7	อุทิสเวลา ความต่อเนื่องของการให้บริการ					
8	ความน่าเชื่อถือของผู้ปฏิบัติงาน					
	ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ					
1	จำนวนเงินที่ได้รับในการเสริมอาชีพมีความเพียงพอ					
2	อบต.สตึก สามารถตอบสนองความต้องการด้านการส่งเสริมอาชีพท่านได้					
3	การพิจารณาอนุมัติโครงการมีความเป็นธรรม					
4	กลุ่มได้รับการประเมิน โครงการตามระยะเวลาที่กำหนด					
5	กลุ่มได้รับเงินสนับสนุนอย่างต่อเนื่องหลังสิ้นสุดโครงการแต่ละครั้งและเสนอโครงการใหม่					
6	ความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้นในระดับใดหลังจากได้รับการส่งเสริมสนับสนุนอาชีพจาก อบต.สตึก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Buriram Rajabhat University

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item – total Statistics

		Scale	Scale	Corrected	
		Mean	Variance	Item -	Alpha
		If Item	If Item	Total	if Item
		Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
1	A1	153.4000	644.4195	.5093	.9690
2	A2	153.6000	633.5586	.6213	.9689
3	A3	153.2667	642.6161	.5401	.9689
4	A4	153.6667	638.1609	.5154	.9690
5	A5	154.1000	614.9207	.7707	.9679
6	A6	153.8667	618.3954	.7201	.9682
7	A7	153.6000	639.2138	.4433	.9693
8	A8	153.4333	630.3230	.8186	.9680
9	A9	153.9333	618.1333	.8110	.9677
10	A10	153.8333	619.5230	.7246	.9681
11	A11	153.6333	628.6540	.6902	.9683
12	A12	153.8000	630.7862	.5204	.9691
13	B1	153.8667	626.1195	.7744	.9680
14	B2	154.3667	605.4126	.8815	.9673
15	B3	153.4333	629.0126	.6882	.9683
16	B4	154.0667	607.8585	.8531	.9677
17	B5	153.5667	629.6333	.6662	.9684
18	B6	153.9667	614.7230	.7989	.9677
19	C1	153.5667	629.6333	.6662	.9684
20	C2	154.5667	603.4954	.7826	.9680
21	C3	153.5000	626.8793	.7000	.9682
22	C4	153.1333	633.9816	.3925	.9701
23	C5	153.8000	625.4759	.6008	.9688
24	C6	153.7667	624.5299	.6419	.9685
25	C7	153.3333	632.0920	.6498	.9685

26	C8	153.4000	621.7655	.7760	.9679
27	D1	153.3000	635.3897	.6688	.9685
28	D2	153.5667	628.0471	.6728	.9684
29	D3	153.7333	619.9954	.7844	.9678
30	D4	153.2333	647.1506	.3653	.9695
31	D5	153.3667	634.4471	.6026	.9687
32	D6	153.8000	625.4759	.6008	.9688

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 32

Alpha = .9685

ประวัติย่อของผู้วิจัย



184507

93

ประวัติย่อของผู้วิจัย

วท
30.11
2565
2565

ชื่อ ว่าที่ ร.ต.อรรถพล พระภูจำนงค์

วันเดือนปีเกิด วันที่ 16 ธันวาคม 2527

สถานที่เกิด อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 241/5 หมู่ที่ 10 ตำบลสตึก อำเภอสตึก
จังหวัดบุรีรัมย์ 31150

ตำแหน่งหน้าที่การงาน ผู้ช่วยนิติกร

สถานที่ทำงานปัจจุบัน เทศบาลตำบลสตึก อำเภอสตึก
จังหวัดบุรีรัมย์ 31150

ประวัติการศึกษา พ.ศ.2536 ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนประชานุสรณ์ อำเภอสตึก
จังหวัดบุรีรัมย์

พ.ศ.2539 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย บุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์

พ.ศ.2542 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

พ.ศ.2548 ปริญญานิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.) มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา

พ.ศ.2554 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์