

# รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่  
อำเภอธวัชบุรี จังหวัดนครพนม  
ประจำปีงบประมาณ 2560

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยนครพนม

จังหวัดนครพนม

## คำนำ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอ  
เรณูนคร จังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานในงานบริการ 5 งาน  
ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการ  
ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชน  
และสวัสดิการสังคม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการประเมินความพึงพอใจ ตามกรอบงาน 4  
ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวก

ในการนี้คณะผู้วิจัย ได้ออกสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามซึ่งกระจายครอบคลุมทุก  
หมู่บ้าน ภายใต้การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ที่รับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูล  
ที่สามารถใช้เป็นตัวแทนแสดงความเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าว จากการดำเนินงานทั้งภาคสนามและ  
การวิเคราะห์ข้อมูลในสำนักงาน ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการที่เป็นการสะท้อนให้เห็นถึง  
ผลการปฏิบัติงาน ที่สามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน  
ขององค์กรต่อไป

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของ  
ท่านและขอขอบคุณที่ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการทำงานของสถาบัน จนทำให้ผลการศึกษา  
ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้จัดทำ  
มหาวิทยาลัยนครพนม  
กันยายน 2560

# สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญแผนภูมิ

สารบัญแผนภาพ

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการศึกษา	37
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	51
5.1 สรุปผลการศึกษา	51
5.2 ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	56

## สารบัญตาราง

### ตารางที่

2.1	ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร	25
2.2	ช่วงอายุและจำนวนประชากร	26
2.3	ข้อมูลทางการศึกษา	27
2.4	ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน	30
4.1	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวม	44
4.2	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านการศึกษา	45
4.3	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	46
4.4	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	47
4.5	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี	48
4.6	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	49

## สารบัญแผนภูมิ

### แผนภูมิที่

4.1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	41
4.2	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการอาชีพ	42
4.3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	42

## สารบัญแผนภาพ

### แผนภาพที่

4.1	จำนวนร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	40
4.2	จำนวนร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	41
4.3	จำนวนร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ	43

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมอง ความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบ ต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตาม หลักการกระจายอำนาจ การปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่า ไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณสุขูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จึงต้องปฏิบัติ ตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับ

หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ ใช้บริการที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยแยกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

**ด้านประชากร** ประชากรที่ผู้ศึกษาจะทำการศึกษา เป็นประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำนวน 7,169 คน

**ด้านกลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำนวน 379 คน

**ด้านสถานที่** องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

**ด้านเนื้อหา** ในการศึกษาครั้งนี้ และผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งมีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. งานบริการด้านการศึกษา
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
5. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

#### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

1.5.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การพิจารณาถึงผลการดำเนินงานของหน่วยองค์กร และค่าประสิทธิภาพที่ได้จากการประเมิน สามารถบ่งชี้ ถึงระดับความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยองค์กร

1.5.3 การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Administration) หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครอง ตนเองโดยอิสระ ภายใต้ขอบเขตของกฎ หมายถึง ซึ่งจะต้องมีลักษณะ ดังนี้ เป็นนิติบุคคล ผู้บริหารสมาชิกสภาท้องถิ่นได้รับเลือกจากประชาชนทั้งหมด หรือบางส่วน มีรายได้และงบประมาณเป็นของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงาน ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและ แนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น

ทุกประเทศมีนโยบายการพัฒนาประเทศในวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ ต้องการให้ประเทศชาติ เจริญรุ่งเรือง ทนสม้ย ประชาชนอยู่ดีกินดี แต่เดิมนั้นการปกครองส่วนใหญ่มีสลักษณะศูนย์รวมอยู่ที่ ส่วนกลางเพื่อความสะดวกและรวดเร็วเพราะสมัยก่อนอาณาเขตการปกครองยังไม่มาก พลเมืองและ กิจกรรมที่รัฐต้องดูแลก็ยังไม่มากนัก รัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง แต่ปัจจุบันการเจริญเติบโตโดยมีมากขึ้น ประชากรเริ่มมากขึ้นศักยภาพของรัฐในการดูแลประชาชน ไม่ทั่วถึง ดังนั้น แนวคิดการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองในท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อแบ่งเบา ภารกิจและหน้าที่ของรัฐบาลและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบบประชาธิปไตย เพราะช่วยให้คนในท้องถิ่น ต่าง ๆ ได้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไข เป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจ ปกครอง (Decentization) โดยรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครอง ตนเองและจัดบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยอิสระ ตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย (นฤมล เมืองเดช.2550)

#### ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ซึ่งส่วนใหญ่จะมีหลักการสำคัญคล้ายคลึงกัน ดังนี้ นเร เหล่าวิชา (2539) ได้ศึกษาความหมายของการปกครองท้องถิ่นจากนักวิชาการหลายท่าน สรุป ได้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่งที่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติ หน้าที่ตามความเหมาะสมกล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรอย่างแท้จริง และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมใน

การปกครองท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมกับเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

อุทัย ทิรัญโต (2548) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาล มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐไม่ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นรัฐทำให้เกิดขึ้น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2548) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้น จากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และ อาณาเขตที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ ดังนี้

1. Robson ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่พอสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีไม่มากนักมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

2. Holloway กล่าวว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับเลือกตั้งจากประชาชน

3. Wit ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชนโดยมีองค์การผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออก

จากราชการส่วนภูมิภาคแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มิได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ แต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาลเป็นระบบการปกครองอันผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐจะเกิดมีองค์กรที่มีหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

วิญญู อังคณารักษ์ (2550) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองในรูปแบบการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นโดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

จรัล วงศ์สวัสดิ์ (2533) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองในรูปแบบการกระจายอำนาจ การปกครองบางอย่างซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานของท้องถิ่นตนเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่า ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่น นั้นยิ่งกว่าผู้อื่นโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ราษฎรในท้องถิ่นนั้นเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนมาบริหารราชการท้องถิ่น นั้นm โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

แฮริส จี.มอนตาญู ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบาท ำดับ ว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระแต่อย่างใดจากความหมายของการปกครองท้องถิ่น อาจสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริการ การพัฒนาและให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด ภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

## ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การพัฒนาทางการเมืองให้มีความเป็นประชาธิปไตย (democratization) จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีรากฐานทางการเมืองที่มั่นคงตั้งแต่ระดับรากหญ้า ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแสดงบทบาทในการเสริมสร้างระบอบการเมืองให้เกิดความเป็นประชาธิปไตย แบบหยั่งรากลึกขึ้นได้ ทั้งนี้พบว่ามีเหตุผลที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ กล่าวคือ

ประการแรก การวางรากฐานทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคง จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ทางการเมือง (political socialization) ที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นเสมือสถานบันการศึกษา เพื่ออบรม ฝึกฝน และกลุ่มเกลาแก่ประชาชนให้เข้าใจถึงหลักและวิถีทางการเมืองแบบประชาธิปไตย กระทั่งพบว่านักการเมืองในระดับชาติจำนวนไม่น้อยมักผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในระดับท้องถิ่นมาก่อน อันเป็นแบบฝึกหัดเบื้องต้นในการเรียนรู้ให้เข้าใจถึงการใช้อำนาจในการบริหารจัดการปกครองตนเอง ขณะเดียวกันประชาชนโดยทั่วไปก็ย่อมมีโอกาสได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในฐานะพลเมือง (citizenship) มากขึ้น ดังถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตยให้ฝังรากกลายเป็นวัฒนธรรมทางการเมือง (political culture) เพื่อรองรับการสร้างสรรค์ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยต่อไป

ประการที่สอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อมๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มาประจำอยู่ซึ่งมักเกิดการสลับเปลี่ยนหรือโยกย้ายอยู่บ่อยครั้ง กระทั่งส่งผลต่อการเกิดปัญหาเรื่องความต่อเนื่องของนโยบาย โดยเฉพาะการดำเนินนโยบาย หรือการปฏิบัติตามนโยบายต้องหยุดชะงัก นอกจากนี้การอาศัยความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการในบางคราวย่อมส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจเชื่อใจในการบริหารจัดการภายในท้องถิ่น ตลอดจนการสร้างความเห็นพ้อง การระดมคิดในการแก้ไขปัญหา และความสมัคสมานสามัคคีแก่ประชาคมในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี เป็นต้น อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วย จึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจกว่าการรอคอยการแก้ไขปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการ การจนเกิดความล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เติมเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สาม รัฐบาลสามารถใช้อำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม เนื่องจากผู้นำในท้องถิ่นสามารถทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการรองรับนโยบายด้านการพัฒนาได้โดยตรงจากรัฐ การทำหน้าที่เชื่อมโยงดังกล่าวจึงเป็นการถ่ายทอดนโยบายของรัฐบาลให้แปรเปลี่ยนเป็นนโยบาย แผน และโครงการต่างๆ ให้เกิดขึ้นในเชิงรูปธรรมที่เป็นประโยชน์

โดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่นได้ง่ายขึ้น แม้ว่าภารกิจพาอาศัยกลไกรัฐโดยระบบราชการก็สามารถทำได้เช่นเดียวก็ตาม แต่อาจตระหนักได้ว่าการเข้าถึงประชาชนของผู้นำท้องถิ่นย่อมกระทำได้อย่างรวดเร็วกว่า เพราะทั้งความสัมพันธ์แบบทางการและไม่เป็นทางการสามารถกระจายข่าวสารหรือประเด็นเชิงนโยบายให้ประชาชนได้เข้าถึงและรับรู้ได้โดยสะดวก ประกอบกับการมีผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพในการพัฒนา พร้อมกับมีอำนาจอิสระ ทรัพยากรบุคคล และงบประมาณที่เพียงพอ ก็ย่อมทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบราชการ รอยู่มากเช่นกัน

จากข้างต้นย่อมพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงย่อมกลายเป็นองค์กรชั้นพื้นฐานของระบบการเมืองที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาในหลายมิติ การกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางให้แก่รัฐบาลท้องถิ่นจึงย่อมเป็นประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนมิใช่น้อยเมื่อเปรียบ กับการรวบอำนาจไว้แต่กับส่วนกลางเพียงอย่างเดียว หรือแบ่งอำนาจเพียงบางส่วนให้กับตัวแทนในระดับภูมิภาคเท่านั้น ซึ่งแนวคิดในลักษณะหลังเช่นนี้ย่อมขัดแย้งกับหลักการปกครองแบบประชาธิปไตยโดยสิ้นเชิง

### องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐบาลท้องถิ่นแล้ว ย่อมพบว่าการปกครองท้องถิ่นตามหลักการแบบประชาธิปไตยนั้น องค์ประกอบของการเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ หลายประการ (Mongtagu, 1984; Wit, 1967; โกวิท วัฒนกุล, 2550; ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535; วิชชุกร นาคธน, 2549) ได้แก่

ประการแรก การมีรัฐบาลท้องถิ่นทำหน้าที่ในด้านการบริหารจัดการภายในหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งรัฐบาลดังกล่าวถือเป็นตัวแทนประชาชนในการใช้อำนาจบริหารเพื่อกำหนดนโยบายสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน หรือเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ซึ่งหลักการสำคัญประการหนึ่งของระบอบประชาธิปไตยก็คือ ผู้บริหารท้องถิ่นควรมาจากการเลือกตั้งด้วยวิธีการทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้บทบาทของรัฐบาลท้องถิ่นจึงย่อมมีลักษณะคล้ายคลึงกับรัฐบาลกลาง หากแต่ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารได้อย่างเท่าเทียม เพราะหลักการปกครองท้องถิ่นมุ่งให้รัฐบาลท้องถิ่นมีภารกิจตามแต่ที่กฎหมายระบุไว้เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่เป็นพันธกิจที่สามารถทำได้เองในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น อีกทั้งโดยมากรัฐบาลท้องถิ่นยังจำเป็นต้องพึ่งพิงรัฐบาลกลางให้เข้ามาช่วยสนับสนุนในเรื่องที่จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก

ประการที่สอง การมีพื้นที่รับผิดชอบที่มีขอบเขตชัดเจน โดยรัฐบาลท้องถิ่นสามารถใช้อำนาจหน้าที่ได้โดยอิสระตามกรอบการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง พื้นที่ดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งพื้นที่ในเขตเมืองที่มีความเจริญทางวัตถุสูง และ /หรือพื้นที่ในเขตชนบทก็ได้ ซึ่ง การจัดตั้งเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โกวิท วัฒนกุล (2550:21) สรุปให้เห็นว่าการจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยพิจารณาให้มีเกณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. เกณฑ์จำนวนประชากร โดยทั่วไปจะมีเกณฑ์ขั้นต่ำของจำนวน ประชากรที่จะจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบขึ้นมา ซึ่งจะไม่มีข้อกำหนดโดยยึดหลักว่า การปกครองท้องถิ่นรูปแบบที่จะจัดตั้งขึ้นมา ควรชี้วัดความสามารถในการให้บริการได้ทั่วถึงและมีคุณภาพ ได้มาตรฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2. เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เช่นเดียวกับจำนวนประชากร ถ้าเป็นชุมชนเมืองจะเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและหนาแน่น มักจะมีการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างองค์กรที่มีการจำแนกแจกแจงสูง และหรือมีการจัดโครงสร้างแบบสองชั้น เช่นในเขตนครหลวง มักมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เข้ามารับผิดชอบในภาพรวม และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับรองลงไปรับผิดชอบเขตพื้นที่ย่อย ๆ สำหรับในพื้นที่ชนบทที่ประชาชนอาศัยกันอยู่กระจัดกระจาย การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะไม่มีควมสลับซับซ้อนมาก และมักจะมีโครงสร้างแบบชั้นเดียว

3. เกณฑ์รายได้ เป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญเพราะจะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง และความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบด้วย ซึ่งรายได้ของท้องถิ่นที่จัดเก็บได้เองควรเป็นรายได้หลักของท้องถิ่น และมีจำนวนเพียงพอที่จะนำมา ใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น โดยที่พึ่งพิงเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางน้อยที่สุด

4. เจตนาารมณ์และความเห็นของประชาชน เป็นเครื่องบ่งบอกถึงความพร้อมในส่วนของประชาชนที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรได้รับความเห็นชอบจากประชาชนในท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้เป็นไปตามหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว การจัดตั้งพื้นที่หนึ่งๆ ให้เป็นเขตในการปกครองตนเองจึงย่อมที่จะสามารถกระทำได้โดยทั่วไป อย่างไรก็ตามก็กลับพบข้อ สังเกตประการหนึ่งว่า ในพื้นที่ที่มีความสุมเสี่ยงต่อความมั่นคง เช่น บริเวณแนวชายแดนนั้นสมควรจัดตั้งให้เป็นเขตปกครองตนเองให้เกิดความอิสระมาก/น้อยเพียงใด ตลอดจนขอบเขตอำนาจของของรัฐบาลท้องถิ่นในการบริหารจัดการควรจะเป็นไปในลักษณะใดจึงจะสามารถสร้างสมดุล ระหว่างสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการปกครองตนเองกับการรักษาความมั่นคงของรัฐบาลกลาง

ประการที่สาม การมีประชาชนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่นั้นๆ ตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม องค์ประกอบนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นบ้างแล้วว่า จำนวนประชากรนั้นมีผลอย่างยิ่งต่อการก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเลือกรูปแบบการปกครอง เช่น ในพื้นที่ที่มีประชาชนไม่มากนักก็อาจเลือกรูปแบบคณะกรรมการมาเป็นโครงสร้างการปกครองท้องถิ่น เพราะมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการสูงกว่าแบบเน้นกลไกการทำงานของสภาท้องถิ่นที่มุ่งการตรวจสอบและถ่วงการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารมิให้ฉ้อฉล

ขณะเดียวกันย่อมพบว่า การเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนได้กลายเป็นประเด็นสำคัญมากขึ้นในการพัฒนาทางการเมืองทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น ซึ่งโดยเนื้อแท้ของหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น ประชาชนต้องได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการให้สามารถใช้สิทธิทางการเมืองได้ในหลายมิติ เช่น การแสดงความคิดเห็นของประชาชน การเข้าชื่อถอดถอนนักการเมือง การชุมนุมประท้วงอย่างสันติ เป็นต้น ดังถือเป็นกิจกรรมการมีส่วนร่วมนอกเหนือจากการขีดเส้นไว้แค่เพียงการใช้สิทธิเลือกตั้งเท่านั้น

การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนจึงถือเป็นกุญแจที่สำคัญต่อการเปิดประตูการพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้นตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้การบริหารจัดการภายในท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ความต้องการ และความจำเป็นของประชาชนในท้องถิ่นเป็นที่ตั้ง

ประการที่สุดท้าย การมีฐานะเป็นองค์กรนิติบุคคล ที่มีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจัดการ ที่มีได้มีอำนาจอธิปไตยแต่อย่างใด หากแต่ ยังคงมีอำนาจที่อยู่ในกำกับของรัฐ ซึ่งอำนาจดังกล่าวนี้ถือเป็นอำนาจเพียงบางส่วนที่รัฐบาลกลางได้กระจายมาให้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งๆ สามารถทำนิติกรรมสัญญาต่อบุคคลอื่นๆ ได้ อันเป็นการเพิ่มความคล่องตัวในการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ ซึ่งอำนาจในมิตินี้ยังครอบคลุมถึงการจัดการ ควบคุม และบังคับใช้กฎหมายท้องถิ่น ตลอดจนงานการจัดทำและดำเนินงบประมาณรายรับ-รายจ่ายขององค์กร

สถานการณ์ความเป็นนิติบุคคลย่อมส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้มากขึ้นในกระบวนการนโยบายสาธารณะ เพราะการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางให้กับส่วนท้องถิ่นส่งผลให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีศักยภาพเพียงพอที่จะดำเนินนโยบายในลักษณะต่างๆ โดยเฉพาะนโยบายประเภทการกระจายความกินดีอยู่ดี หรือที่เรียกว่า “Distributive Policy” (Ripley and Franklin, 1984:21-30) เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข แม้ว่าโดยมากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบปัญหาเรื่องงบประมาณ แต่การกระจายอำนาจทางด้านคลังและอยู่ในฐานะนิติบุคคลส่งผลให้องค์กรเหล่านี้สามารถแสวงหาเงินหรือทรัพยากรเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นได้จากหลากหลายวิธีการได้โดยสะดวกมากขึ้น อาทิ การประกอบธุรกิจการค้า การให้เช่าอาคารสถานที่ การจัดตั้งตลาดการค้า การจัดเก็บภาษี ตลอดจนจนถึงการกู้ยืมเงินจากธนาคาร เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การมีฐานะเป็นนิติบุคคลนี้ยังสามารถออกกฎหมายท้องถิ่นได้ด้วย ในทางกลับกัน การใช้อำนาจอ้างว่ามีได้มีน้อยแสดงว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจอธิปไตยแต่อย่างใด เพราะอำนาจที่เกิดขึ้นนี้เป็นเพียงอำนาจบางส่วนที่รัฐกระจายมาให้เพื่อทำหน้าที่เฉพาะในเขตพื้นที่ที่ถูกกำหนดไว้เท่านั้น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่นจึงยังคงมีอยู่มาก และมีได้เป็นการแบ่งแยกเด็ดขาดออกจากอำนาจอริ สู่เสียทั้งหมด ด้วยเหตุนี้จึงยังคงพบว่ารัฐบาลจึงยังคงส่งตัวแทนเข้าไปเป็นข้าราชการ / ข้าราชการเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรนั้นๆ ไว้เสมอ ซึ่งอาจมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับการให้อิสระของรัฐบาลกลาง กล่าวคือ หากรัฐบาลกลางยึดหลักการรวม



อำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจ แล้ว บทบาทของบุคคลที่เป็นตัวแทนจากส่วนกลางก็ย่อมที่จะมีบทบาทและอำนาจในองค์กรท้องถิ่นสูง และก็ย่อมเป็นไปในทางตรงข้ามหากรัฐบาลนั้นยึดหลักการกระจายอำนาจ ฉะนั้นอำนาจอธิปไตยยังคงเป็นอำนาจอันสูงสุดที่ประชาชนทุกคนภายในรัฐนั้นเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยมีรัฐบาลกลางทำหน้าที่เป็นผู้ใช้อำนาจนี้แทน

จึงยอมสรุปจากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นได้ว่า องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ การมีรัฐบาลท้องถิ่น การมีพื้นที่อาณาบริเวณที่ชัดเจน การมีประชากรในพื้นที่ และการมีองค์กรนิติบุคคลที่มาจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง

### แนวทางการจัดโครงสร้างรูปแบบการปกครองท้องถิ่น

นอกเหนือจากการพิจารณาถึงองค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว เมื่อศึกษาถึงรูปแบบการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นมักพบว่า มีความเกี่ยวข้องกับโครงสร้างและบริบททางการเมืองของประเทศ ศนั้นๆ เสมอ ดังที่ โกวิทซ์ พวงงาม (2550:22) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า โดยทั่วไปการจัดโครงสร้างรูปแบบการปกครองท้องถิ่น หรือการออกแบบโครงสร้างรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีโครงสร้างรูปแบบเป็นอย่างไรนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับหลักการหลายประการ ดังต่อไปนี้

ประการแรก การจัดโครงสร้างตามรูปแบบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา ซึ่งโดยทั่วไปการจัดโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นหลักๆ จะคล้ายกับระบบรัฐสภา กล่าวคือ มีการแยกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายสภาท้องถิ่น และฝ่ายบริหาร (Council – Mayor Form) ส่วนในบางประเทศที่อาจจะมีการจัดโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นในลักษณะที่มีการแยกอำนาจและถ่วงดุลกัน โดยจะมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชน และผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเช่นเดียวกัน นอกจากนี้รูปแบบดังกล่าวแล้ว ยังมีการจัดในรูปแบบการปกครองท้องถิ่นอื่น ทั้งนี้ก็ได้หมายความว่า การจัดโครงสร้างการเมืองการปกครองท้องถิ่นจะต้องเหมือนกับโครงสร้างการเมืองการปกครองระดับชาติเสมอไป แต่การที่ท้องถิ่นจะมีการจัดโครงสร้างองค์กรเช่นไรนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น สภาพของพื้นที่ และนโยบายของรัฐ เป็นต้น

ประการต่อมา การจัดโครงสร้างรูปแบบตามสภาพพื้นที่และลักษณะชุมชน เป็นการจัดรูปแบบโดยคำนึงถึงสภาพของพื้นที่และลักษณะของชุมชนประกอบกัน เช่น เป็นพื้นที่ชุมชนชนบท และชุมชนเมือง โดยการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในชุมชนเมืองยังแบ่งออก ได้อีกเป็น ชุมชนเมือง ชุมชนหนาแน่นแบบมหานคร และอภิมหานคร เช่น มหานครปารีส มหานครลอนดอน มหานครโตเกียว ในชุมชนเมืองใหญ่มักจะมีการจัดรูปแบบการปกครองที่สลับซับซ้อน มีโครงสร้างการจัดองค์กรที่การจำแนกแจกแจงสูง เช่น ในชุมชนท้องถิ่นระดับมหานคร อาจมีองค์กรปกครองหนา ดใหญ่ดูแลภาพรวมทั้งหมด และจะมีการแบ่งซอยพื้นที่ออกเป็นเขตปกครองย่อย ๆ เช่น มหานครโตเกียว ซึ่งนอกจากจะมีมหานครโตเกียวเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ดูแลทั้งเขตมหานครโตเกียวแล้ว ยัง

แบ่งย่อยออกเป็นเขตพิเศษอีก 23 แห่ง ในขณะที่ชุมชนชนบทเล็ก ๆ อาจมีเพียงสภา ท้องถิ่นเพียงอย่างเดียวทำหน้าที่ทั้งด้านการบริหารและนิติบัญญัติ หรือในกรณีที่เป็นเขตพื้นที่พิเศษ เช่น เป็นเขตพื้นที่ที่มีความเจริญสูง ก็อาจมีการจัดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นแตกต่างจากทั่วไป

ประการสุดท้าย การจัดโครงสร้างรูปแบบตามนโยบายรัฐบาล ในหลาย ๆ ประเทศถือว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนย่อยของรัฐ ดังนั้นจึงเป็นสิทธิของรัฐที่จะปรับเปลี่ยนได้ตามที่รัฐเห็นสมควร ดังเช่นกรณีของอังกฤษ ที่รัฐบาลจะมีการปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่เข้า มาบริหารประเทศในแต่ละช่วง

นอกจากนี้ ในทัศนะของ ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535: 52-53) กลับชี้ให้เห็นว่า แนวความคิดในการจัดรูปแบบโครงสร้างของหน่วยการปกครองท้องถิ่น อาจจัดได้ในรูปแบบที่เน้นการปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนของประชาชนดำเนินการ (representative local government) กับการปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนของรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการ (non-representative local government) กล่าวคือ

รูปแบบแรก การปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนประชาชนดำเนินการ เป็นลักษณะของการปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนประชาชนดำเนินการนี้ได้แก่ ลักษณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เป็น “Local Self Government” โดยหมายถึงการจัดให้มีองค์กรที่เป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น สภาท้องถิ่น (local council) และฝ่ายบริหาร (executive) ต่างก็มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นได้ว่าจะใช้ในระบอบรัฐบาลโดยรัฐสภา (parliamentary system) เช่น มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นก่อน และพรรคหรือบุคคลที่กุมเสียงข้างมาก (Majority) ในสภาท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถเป็นผู้จัดตั้งฝ่ายบริหาร คือเป็นนายกเทศมนตรี เช่นเดียวกับระบบเทศบาลของไทยและฝรั่งเศส เป็นต้น และนอกจากนี้ในบางประเทศ อาจจะใช้ระบบแยกความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติ (presidential system) เช่น ในสหรัฐอเมริกา ระบบการปกครองท้องถิ่นเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาล ก็อาจจะใช้ระบบนายกเทศมนตรีและสภา กล่าวคือ มีการเลือกตั้งเทศมนตรีพร้อมๆ กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาเทศบาล เป็นต้น

รูปแบบที่สอง การปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นไปตามแนวความคิดในการแบ่งอำนาจทางการปกครอง (deconcentration) เพราะอาจนโยบายของรัฐบาลที่ยังสงวนอำนาจ หรือยังไม่พร้อมที่จะให้ประชาชนดำเนินการเองรัฐบาลก็อาจจัดในรูปแบบของการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง ไปดำเนินการในการปกครองท้องถิ่นต่างๆ เช่น ประเทศไทย การจัดระบบการปกครองท้องถิ่นในระดับจังหวัด และอำเภอก็เป็นไปในลักษณะของข้าราชการที่ได้รับแต่งตั้งไปจากส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งระบบการปกครองดังกล่าวนี้เรียกว่า “local state government”

อย่างไรก็ดี การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นในแต่ละประเทศนั้น การจัดรูปแบบและโครงสร้างของหน่วยการปกครองท้องถิ่น จะถืออย่างหนึ่งอย่างใดเด็ดขาดหาได้ไม่ เพราะย่อมขึ้นกับ

นโยบายของรัฐบาล ดังนั้นในบางประเทศก็อาจใช้วิธีผสมผสานระบบต่างๆ เข้าด้วยกัน ก็แล้วแต่นโยบายของแต่ละรัฐบาลในแต่ละประเทศเป็นสำคัญ

เมื่อพิจารณาจากทั้งสองทัศนะข้างต้นย่อมทำให้เข้าใจได้ว่าการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาศัยการพิจารณาปัจจัยที่มีความจำเป็นอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

ประเด็นแรก ความต้องการของกลุ่มต่างๆ ในบริบทการเมืองขณะนั้น ดังหมายถึงกระแสการเรียกร้องของประชาชน ตลอดจนความต้องการของรัฐบาลเอง ขณะเดียวกันกระบวนการพัฒนาประชาธิปไตยก็ถือเป็นแนวคิดสำคัญต่อการผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะดังที่เรียกว่า “local self government” มากกว่า “local state government” ซึ่งหมายถึง ความมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนมีบทบาทในการปกครองตนเอง โดยมีให้รัฐบาลเข้ามายุ่งย่ามกับการบริหารจัดการในท้องถิ่นมากขึ้นไปนัก

กระบวนการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงมีลักษณะเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชนในท้องถิ่น อันเป็นผลจากความต้องการปกครองตนเองประชาชน ซึ่งบทบาทรัฐบาลกลางจะทำหน้าที่เป็นฝ่ายสนับสนุน ส่งเสริม มากกว่าการกดดันให้รัฐบาลท้องถิ่นต้องตอบสนองความต้องการของรัฐบาลกลาง เพราะฉะนั้นแนวคิด “local self government” จึงสอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจที่แท้จริงอย่างชัดเจน ซึ่งในบริบทการเมืองที่เกิดกระแสการเรียกร้องประชาธิปไตยจากประชาชนสูง แนวคิดการจัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นโดยปราศจากการแทรกแซงของรัฐบาลกลางจึงย่อมกลายเป็นประเด็นที่มีความสำคัญในอันดับต้นๆ

ประเด็นที่สอง โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ที่มักเกิดการเปลี่ยนแปลง หรือจำลองแบบการปกครองในระดับชาติลงมาเป็นท้องถิ่น เพื่อให้มีลักษณะสอดคล้องกัน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และสร้างความเคยชินแก่ประชาชนในท้องถิ่น อย่างไรก็ตามไม่ได้หมายความว่า การเป็นประเทศที่มีการปกครองแบบรัฐสภาแล้วจะต้องมีรูปแบบองค์กรท้องถิ่นแบบเดียวกันเสมอไป เพราะเหตุว่าอิทธิพลของปัจจัยทางการเมืองอื่นๆ เช่น ความต้องการของนักการเมือง ผู้นำทางการเมือง ก็อาจนำพาให้รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผิดเพี้ยนเปลี่ยนแปลงได้ อาทิ การมีผู้นำที่บ้าอำนาจ หรือมีบุคลิกภาพอำนาจนิยม หากแต่ได้รับการเลือกตั้งจากเสียงสนับสนุนมาท่วมท้น กระทั่งกลายเป็นเผด็จการในคราวประชาธิปไตย ก็อาจแฝงเร้นแอบส่งข้าราชการ/ข้าราชการเข้าไปมีบทบาทหรือแทรกแซงการทำงานของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ หรือมีการปรับให้อำนาจอันแท้จริงอยู่ในมือของข้าราชการส่วนกลางที่ประจำในส่วนภูมิภาคด้วยการทำหน้าที่ผู้อุปถัมภ์-จ่ายเงินงบประมาณ และควบคุมโครงการต่างๆ ขององค์กรท้องถิ่น เป็นต้น แนวคิดการจัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นจึงอาจปรากฏให้เห็นแค่เพียงรูปแบบในเชิงโครงสร้างเท่านั้น เช่น ถึงแม้นายกเทศมนตรีจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงและมีสภาคอยทำหน้าที่ตรวจสอบถ่วงดุลอำนาจ แต่กลับพบว่าข้าราชการระดับสูงเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดทุกๆ ปัญหาภายในเขตเทศบาลนั้น อันเป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ประชาชนไม่ได้มีบทบาทในการปกครองตนเองอย่างแท้จริง

ประเด็นที่สาม สภาพพื้นที่ที่จะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะพบว่าในพื้นที่มีลักษณะพิเศษ อาทิ เป็นพื้นที่การท่องเที่ยว เป็นพื้นที่เขตชายแดน เป็นพื้นที่เสี่ยงภัย หรือเป็นเขตเมืองใหญ่ ล้วนมีผลให้เกิดความต้องการรูปแบบองค์กรที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ดังเช่นเขตพื้นที่การท่องเที่ยวย่อมต้องการผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยว และขณะเดียวกันก็ต้องการโครงสร้างองค์กรที่มีอิสระในการตัดสินใจมากพอเพื่อให้ทันการณ์กับการพัฒนาท้องถิ่นให้ปรับตัวไปพร้อมกับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจสูง ส่วนในกรณีเขตพื้นที่ที่ต้องการรักษาความมั่นคงของรัฐไว้ก็จำเป็นต้องจัดการจัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นในรูปแบบที่รัฐบาลกลางยังสามารถเข้าตรวจสอบ ควบคุม และเชื่อมั่นได้ว่าเขตเหล่านั้นจะปลอดภัยไม่ส่งผลร้ายถึงเสถียรภาพของรัฐ รัฐบาลก็ย่อมต้องอาศัยหลักการแบ่งอำนาจบางส่วนให้กับบุคลากรผู้เป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางเข้าไปใช้อำนาจนี้แทนในการบริหารจัดการท้องถิ่นในลักษณะที่เรียกว่า “local state government” เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การออกแบบโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับความต้องการของประชาชนโดยตรงและอ้อม ขณะเดียวกันบริบทการเมืองก็ มีผลอยู่ด้วยเช่นกัน และรวมถึงประเด็นเกี่ยวกับพื้นที่ที่จะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

### รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อศึกษารูปแบบองค์กรท้องถิ่นของสหรัฐอเมริกา จากเอกสารและตำราวิชาการต่างๆ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535:43-45; ปธาน สุวรรณมงคล, 2547:12; โกวิทย์ พวงงาม, 2550: 22-26) พบว่า รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 ลักษณะที่สามารถกล่าวสรุปได้ดังนี้

#### 1. รูปแบบผู้บริหารและสภา (executive – council)

หลักการปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้อยู่บนแนวคิดการแบ่งแยกอำนาจ (separation of Power) โดยมุ่งป้องกันการฉ้อฉลอำนาจโดยฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหาร หรือแม้แต่ฝ่ายตุลาการ จึงทำให้เกิดการเลือกตั้งทั้งสองฝ่ายเข้ามาสู่ฐานอำนาจทางการเมืองท้องถิ่นโดยตรงจากการเลือกตั้งของประชาชนเช่นเดียวกัน ในระดับท้องถิ่นนั้นทั้งผู้บริหาร หรือนายกเทศมนตรี (mayor) ก็ดี ไม่ว่าจะ ในลักษณะเข้มแข็งหรืออ่อนแอก็ตาม และสมาชิกสภานั้น ต่างจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน กล่าวคือนายกเทศมนตรีจะเป็นบุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน เช่นเดียวกับสมาชิกสภา ซึ่งอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าระบบดังกล่าวก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับระบบการปกครองของรัฐ หรือการปกครองระดับชาติ คือประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ก็เป็นบุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน เพราะสมาชิกสภาหลังฝ่ายนิติบัญญัติก็ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเช่นเดียวกัน นอกจากนี้รูปแบบดังกล่าวยังสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทย่อยๆ ได้แก่ ผู้บริหารมีอำนาจมาก (strong executive) ผู้บริหารมีอำนาจน้อย (weak – executive) และ ผู้บริหารมีสัมพันธภาพกับสภา (compromise types of government)

กล่าวโดยทั่วไปแล้ว ระบบการปกครองท้องถิ่นในสหรัฐอเมริกาที่อาศัยหลักระบบผู้บริหารหรือนายกเทศมนตรีมีอำนาจมาก และนายกเทศมนตรีมีอำนาจน้อยเท่านั้น ทั้งนี้ระบบนายกเทศมนตรีมีอำนาจมาก ตัวนายกเทศมนตรีมีอำนาจเหนือเจ้าหน้าที่ในการบริหารงานประจำ หรือหัวหน้าสำนักงานต่างๆ ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ อีกทั้งยังมีอำนาจในการแต่งตั้งหัวหน้าหน่วยงานฝ่ายต่างๆ ของเทศบาลด้วย แต่สำหรับระบบนายกเทศมนตรีมีอำนาจน้อยนี้ จะเห็นได้ว่าตัวนายกเทศมนตรีเองจะมีฐานะเป็นประธานในพิธีการต่างๆ ของสังคม และถือเป็นตำแหน่งเชิงสัญลักษณ์ โดยถือเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติแก่ผู้ได้รับเลือกให้เข้ามาทำหน้าที่เท่านั้น เพราะอำนาจในการบริหารจะอยู่ที่เจ้าพนักงานประจำซึ่งมีหัวหน้าหน่วยงาน (head department) ต่างๆ เป็นผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามาพร้อมๆ กับนายกเทศมนตรี ซึ่งเรียกว่าการเลือกตั้งแบบบัตรยาว (long ballot) และหัวหน้าหน่วยงานเหล่านี้จะกระทำไปตามตัวบทกฎหมายและความรับผิดชอบที่มีอยู่

อย่างไรก็ตาม ในแบบผู้บริหารอ่อนแอ นั้น แม้ว่านายกเทศมนตรีจะมีอำนาจในการยับยั้ง (veto) มติหรือข้อกำหนดของสภา แต่สภาก็เป็นผู้กำหนดงบประมาณของฝ่ายบริหาร อีกทั้งฝ่ายบริหารอื่นๆ ก็มาจากการเลือกตั้งด้วยเช่นกัน อันแสดงให้เห็นถึงการคานอำนาจของทั้งสองฝ่ายอย่างชัดเจน พร้อมๆ กับจะเห็นภาพของการขาดอำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหารอื่นๆ ให้ทำตามนโยบายของนายกเทศมนตรี กระทั่งทำให้นายกเทศมนตรีขาดภาวะผู้นำได้ เหลือเพียงภาพลักษณ์ในเชิงสัญลักษณ์ ด้านการบริหารทางการเมืองเท่านั้น ในขณะที่เดียวกันเมื่อพิจารณารูปแบบผู้บริหารเข้มแข็งกลับพบว่า เป็นรูปแบบที่พยายามเพิ่มอำนาจให้กับนายกเทศมนตรีมากขึ้น โดยนายกเทศมนตรีและสภายังคงต่างก็มาจากการเลือกตั้งเหมือนเดิม หากว่าฝ่ายบริหารอื่นๆ ดังหมายถึงหัวหน้าฝ่ายงานต่างๆ ซึ่งเรียกว่า “Chief Administrative Officer (CAO)” ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในงานด้านต่างๆ กลับมาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี อีกทั้งผู้บริหารยังสามารถมีอำนาจในการยับยั้งมติของสภาท้องถิ่นและกำหนดหรือปรับปรุงงบประมาณได้ด้วย จึงทำให้บทบาทของสภาลดลงต่ำกว่าอำนาจของนายกเทศมนตรี ฉะนั้นจึงพบว่าบทบาทของนายกเทศมนตรีที่มีอำนาจเข้มแข็งอยู่ในฐานะของผู้กำหนด และบริหารนโยบาย โดยมีหัวหน้าฝ่ายงานที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ช่วย เช่น การไปผลักดันขอการรับรองจากสภา การต่อรองกับกลุ่มพลังมวลชน หรือกลุ่มผลประโยชน์ในท้องถิ่น รวมทั้งเป็นผู้ประสานเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

ข้อสังเกตสำคัญก็คือ ในภาพรวมแล้วไม่ว่านายกเทศมนตรีจะมีความเข้มแข็งหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งฝ่ายสภาจะมีบทบาทมากน้อยเพียงใดนั้นต่างก็ต้องมีบทบาทอันสำคัญใกล้ชิดกับประชาชน และเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการใช้อำนาจโดยตรงต่อประชาชน

## 2. รูปแบบคณะกรรมการ (commission)

องค์กรท้องถิ่นรูปแบบนี้เกิดขึ้นเมื่อประมาณปี 1900 เมือง Galveston หรือ Texas ได้ประสบอุทกภัยอันเป็นภัยธรรมชาติ ทำให้บ้านเมืองซำรุดพังเสียหาย และมีผู้เสียชีวิตไปเป็นจำนวนมาก เมื่อเป็นดังนี้สภาผู้แทนราษฎรของรัฐ Texas จึงได้ลงมติแต่งตั้งบุคคลคณะหนึ่งมีจำนวน 5 นาย โดยให้

คณะกรรมการคณะนี้ ทำหน้าที่บริหารให้เมือง Galveston กลับสู่สภาพเดิม บุรณะซ่อมแซมให้ดีขึ้น ระบบนี้ต่อมาได้เป็นที่แพร่หลายได้รับความนิยมในเทศบาลต่างๆ ของสหรัฐอเมริกา อย่างไรก็ตามระบบ คณะกรรมการดังกล่าวนี้ ในปัจจุบันประกอบด้วยคณะบุคคลได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนมีจำนวน 5 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 2 ถึง 4 ปี และใน 1 คนนั้นจะทำหน้าที่เป็นประธานและเรียกได้ว่าเป็น นายกเทศมนตรี (mayor) แต่อำนาจการบริหารอยู่กับคณะกรรมการ และคณะกรรมการนี้จะเป็นผู้ กำหนดนโยบายและควบคุมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ ชื่อของคณะกรรมการเรียกว่า “board of commissioners” และนอกจากคณะกรรมการแล้วก็จะมีเจ้าพนักงานประจำทำหน้าที่ บริหารงานภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้ว คณะกรรมการก็คือสมาชิก สภาอันเป็นฝ่ายการเมือง และเจ้าพนักงานทำหน้าที่ต่างๆ ก็เป็นฝ่ายประจำนั่นเอง

หลักการสำคัญที่เหมือนกับรูปแบบองค์กรท้องถิ่นอื่นๆ ก็คือ คณะกรรมการจะต้องมาจากการ เลือกตั้งโดยประชาชน ทั้งนี้กรรมการแต่ละคนในคณะมักแยกกันไปบริหารงานในแต่ละด้าน โดยตั้ง กรรมการใดคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานทั้งในด้านบริหารและพิธีการ แม้ในรูปแบบนี้จะเชื่อว่าการ บริหารจะไม่เกิดฝักฝ่าย แต่ปัญหาที่ เกิดขึ้นและถือเป็นจุดอ่อนสำคัญก็คือ การประนีประนอมกันเพื่อ รักษาผลประโยชน์ของกันและกันในหมู่คณะกรรมการ ด้วยเหตุนี้รูปแบบคณะกรรมการจึงไม่ค่อยได้รับความ นิยมในปัจจุบัน แต่ยังพบได้ในท้องถิ่นขนาดเล็กในรูปแบบที่อาจเรียกได้ว่าเป็นคณะกรรมการ หมู่บ้าน

### 3. รูปแบบผู้จัดการ (council – manager)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบผู้จัดการนี้เป็นระบบซึ่งคิดขึ้นเพื่อตัดปัญหาเรื่องฝ่าย บริหารไม่จำเป็นต้องยุ่งกับการเมือง โดยได้เกิดขึ้นในเมือง Staunton, Virginia and Sumter ในช่วงก่อน สงครามโลกครั้งที่ 1 ซึ่งสาระสำคัญของระบบนี้จะมีกา รเลือกตั้งสมาชิกสภา (councilor) เข้ามาก่อน จากนั้นสภาก็จะสรรหาว่าจ้างบุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้ามาเป็น “city manager” หรือเรียกว่า “ผู้จัดการ เมือง” ซึ่งโดยปกติการว่าจ้างจะมีกำหนดระยะเวลา 2 – 4 ปี และบุคคลผู้นี้เองจะเป็นผู้ที่มีหน้าที่ รับผิดชอบในการบริหารงาน ซึ่งโดยปกติจะต้องเป็นนักบริหารที่มีประสบการณ์หรือความชำนาญ และ ในเวลาเดียวกันผู้จัดการเมืองนี้จะถูกควบคุมโดยสภา ในกรณีนี้ผู้จัดการมิได้ปฏิบัติการใด ๆ ให้เป็นไป ตามนโยบายหรือความต้องการของสภาแล้ว สภาก็อาจที่จะลงมติถอดถอนเลิกจ้าง (fire) ผู้จัดการ เมืองได้ สำหรับสภา (council) ก็มีประธานสภาเป็นหัวหน้าหรืออาจเรียกว่า “mayor” หรือ “นายกเทศมนตรี” ถึงแม้ไม่มีหน้าที่ในการบริหารแต่ก็นับว่าเป็นบุคคลสำคัญมากของท้องถิ่น โดยทั่วไป มักทำหน้าที่ในด้านพิธีการทางสังคม

อย่างไรก็ดีรูปแบบนี้เหมาะจะใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องก ารผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถตามที่ท้องถิ่นนั้นต้องการ เช่น ด้านการท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาเขตอุตสาหกรรม ด้าน เขตเศรษฐกิจพิเศษ เป็นต้น การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเข้ามาทำ

หน้าที่ดังกล่าวย่อมทำให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปไม่ที ศพทางที่สอดคล้องกับความต้องการมากขึ้น จึงมักพบรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบนี้ในเขตที่มีความเจริญสูง หรือมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว

#### 4. แบบที่ประชุมเมือง (town meeting)

รูปแบบที่ประชุมเมืองถือเป็นลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่เก่าแก่ที่สุดของสหรัฐอเมริกา ซึ่ง นำมาจากประเพณีการปกครองท้องถิ่นในประเทศอังกฤษ โดยมีลักษณะเป็นการปกครองท้องถิ่นแบบ ประชาธิปไตยทางตรง (direct democracy) เหมาะกับท้องถิ่นที่มีประชาชนไม่มากนัก หรือเป็นเมืองเล็กๆ อย่างไรก็ตามก็มีการปรับเปลี่ยนหลักการนี้ โดยเมื่อพื้นที่และจำนวนประชาชนในเขตการปกครองเติบโตขึ้น จึงใช้วิธีการส่งตัวแทนที่เรียกว่า “representative” เข้าไปทำหน้าที่แทนประชาชนทั้งหมดให้เข้าไป ประชุมในเมือง

โดยทั่วไปในการประชุมมักเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบายต่างๆ เช่น การออกกฎหมายเกณฑ์ ข้อบังคับ การกำหนดอัตราภาษี และการจัดสรรเงินเพื่อนำไปใช้ในการบริหารท้องถิ่น ซึ่งจะมีการ คัดเลือกคณะกรรมการให้เข้ามาทำหน้าที่ในเรื่องต่างๆ

จุดอ่อนสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ นี้ก็คือ ในบางครั้งอาจเกิดการผลักดัน นโยบายที่เป็นความต้องการของบุคคล หรือกลุ่มผลประโยชน์บางกลุ่มได้ด้วยการชักพาประชาชน หรือ ตัวแทนเข้าไปประชุมเป็นจำนวนมาก แล้วก็อาศัย ยมดีของที่ประชุมนั้นออกนโยบายหรือกฎหมายต่างๆ เป็นต้น อีกทั้งการจัดการประชุมดังกล่าวยังต้องใช้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมการประชุมสูง จึงส่งผล ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ไม่เป็นที่นิยมในเขตพื้นที่ที่มีประชาชนจำนวนมากเท่าใดนัก แต่ใน ขณะเดียวกันก็ต้องยอมรับว่ารูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นนี้มีลักษณะของการสร้าง ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (participatory democracy) สูงมาก

#### 5. รูปแบบรัฐสภา (parliament)

รูปแบบนี้เป็นแบบจำลองของการปกครองในระบบรัฐสภา ซึ่งสภาจะมาจากการเลือกตั้ง แล้ว สภาจึงเลือกสมาชิกสภาเข้ามาทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือกล่าวโดยง่ายว่านายกเทศมนตรีนั้นมาจาก สภา โดยหลักการนี้นายกเทศมนตรีจะคัดเลือกส มาชิกอื่นๆ เข้ามาเป็นคณะเทศมนตรีหรือเปรียบกับ การปกครองในระดับประเทศก็คือ เป็นการเลือกตั้งคณะรัฐมนตรี เพื่อเข้ามาบริหารท้องถิ่นโดยอยู่ใน กำกับของสภา

ดังนั้นจึงพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนี้ สภาจะมีอำนาจมากกว่าฝ่ายบริหาร ทั้งนี้โดยธรรมเนียมปฏิบัติ ยกเทศมนตรีมักมาจากฝ่ายที่มีเสียงข้างมากในสภา ส่วนสภาเองแม้ฝ่าย เสียงข้างน้อยจะไม่ได้เป็นผู้จัดตั้งคณะเทศมนตรี แต่ก็มีอำนาจในการตั้งกระทู้ การเปิดอภิปรายทั่วไป การเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจ หรือลงมติไม่รับร่างงบประมาณ เป็นต้น ส่วนฝ่ายบริหาร เองนั้นก็มิได้มีเครื่องมือในการถ่วงดุลอำนาจสภาด้วยการยุบสภาได้เช่นกัน

จุดอ่อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนี้ จึงเป็นเรื่องของการขัดแย้งเกี่ยวกับการ ต่อรองผลประโยชน์ในสภา ทั้งในเรื่องตำแหน่งทางการเมือง และผลประโยชน์ในเรื่องการบริหาร

จัดการในโครงการต่างๆ ในท้องถิ่น จึงส่งผลให้ผู้บริหารหรือนายกเทศมนตรีขาดภาวะผู้นำที่เข้มแข็งเพียงพอในด้านกำหนด และนำนโยบายไปปฏิบัติ และเมื่อมีการยุบสภาบ่อยครั้ง ก็ย่อมส่งผลให้การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจึงพบว่า รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่หลากหลาย ลักษณะที่ถือเป็นแม่แบบสำคัญในการเลือกนำไปดัดแปลงใช้ในพื้นที่หนึ่งๆ เพื่อที่จะได้จัดตั้งรัฐบาลท้องถิ่นให้เข้ามาบริหารจัดการแก้ไข บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

## 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

### 2.2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2542: 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ



Good (1973: 320) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990: 90)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้น สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการความต้องการนี้ จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำรงชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนอง โดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงาน อันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้น องค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่จะทำให้มีความร่วมมือกันทำงาน คือ องค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

### 2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง

มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชน จะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

### 2.2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาความพึงพอใจนิยามศึกษาทั้ง 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ (Type of work) ความก้าวหน้า (Promotion) การนิเทศงาน (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หากบุคคลทางานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดี ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้คนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมกลืนรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคคลในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น เป้าหมายของการศึกษาทั้ง 2 มิตินี้ เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ส่วนแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่ องค์ประกอบ 1) ด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ และความรู้สึกเป็นลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ 2) ด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับ เกิดเป็น

ความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioural component) เป็นการกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป กล่าวโดยสรุป คือ ความพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) หรือทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

## 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 2.3.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

บริการจัดเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่มีการซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน

- 3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

- 3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

### 2.3.2 ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้แก่ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากการบริการประชาชน โดยความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยมีลักษณะที่หลากหลาย ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายแนวคิดดังนี้

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง ได้ให้คำจำกัดความของงานบริการหมายถึง การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ถือกุญแจ และเมื่อนำเอาคำว่าบริการมาผนวกกับประชาชนเป็นบริการประชาชน มีความหมายเป็น การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และนอกจากนี้ความหมายของการบริการประชาชนอาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าเป็นการให้บริการโดยรัฐบาลแก่ประชาชน ในลักษณะที่เรียกว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจกล่าวได้โดยสรุปว่าการบริการประชาชน หมายถึงการที่องค์การราชการได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือแก่ผู้ถือกุญแจให้กับคนในสังคม หรือสนองตอบต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

### 2.3.3 หลักการให้บริการประชาชน

โดยพื้นฐานของการบริการประชาชนแล้ว มีเป้าหมายที่เหมือน ๆ กัน กล่าวคือมีเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการ ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาลเป็นสำคัญ ซึ่งมีผู้ให้ทัศนะและกำหนดหลักปฏิบัติไว้หลายท่าน เริ่มจากทัศนะของ John D Millet ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาในหลัก 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ในขณะที่ กุลธน พงศธร ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้รับบริการมากเกินไป

นอกจากนี้ Ehihu Katy and Brehda Danet ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการของรัฐบาลไว้ 5 ประการคือ

1. ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ
2. ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รวดเร็ว
4. เสมอภาค เป็นธรรม
5. เต็มใจและจริงใจ

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปแล้วหลักการให้บริการประชาชนนั้น จะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การอำนวยความสะดวก และความสุภาพแก่ประชาชน โดยการให้บริการประชาชนควรยึดหลักในเรื่องของ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ และให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

## 2.4 ข้อมูลพื้นฐานและสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

### 2.4.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

#### 1. ด้านกายภาพ

##### 1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลโคกหินแฮ่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอเรณูนคร ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2031 ห่างจากอำเภอเรณูนครประมาณ 6 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดนครพนม ไปทางทิศใต้ ประมาณ 50 กิโลเมตร มีเนื้อที่โดยประมาณ 44 ตารางกิโลเมตร หรือ 27,500 ไร่ มีพื้นที่การเกษตรประมาณ 16,903 ไร่

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองฮี อำเภอปลาปาก

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลท่าลาดและตำบลเรณูใต้ อำเภอเรณูนคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลพระซอง อำเภอนาแก

##### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบลูกคลื่นลอนตื้น ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย

##### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ แบบร้อนชื้นสลับร้อนแห้งแล้งหรือฝนเมืองร้อนเฉพาะ

ฤดู

##### 1.4 ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย

1.5 ลักษณะแหล่งน้ำ มีลำน้ำบึงและห้วยแคนไหลผ่าน นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญอีก ได้แก่ หนองเบ็ญ หนองโสน หนองแซง ชลประทาน ฝายหลวง หนองปรัง หนองสระพัง หนองครก หนองขอนแก่น หนองม่วง หนองแซ่ หนองห้วยกระยาง หนองลิม ห้วยยาง หนองบัว ฯลฯ

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

ตำบลโคกหินแฮ่ แบ่งเขตปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านโคกหินแฮ่	หมู่ที่ 2 บ้านตองน้อย
หมู่ที่ 3 บ้านนาม่วงทุ่ง	หมู่ที่ 4 บ้านนาม่วงท่า
หมู่ที่ 5 บ้านนาบัว	หมู่ที่ 6 บ้านหนองกง
หมู่ที่ 7 บ้านนาโคกใหม่	หมู่ที่ 8 บ้านหนองแซง
หมู่ที่ 9 บ้านโคกหินแฮ่	หมู่ที่ 10 บ้านเนินน้ำคำ
หมู่ที่ 11 บ้านโคกอนามัย	หมู่ที่ 12 บ้านโคกพัฒนา
หมู่ที่ 13 บ้านนาบัว	หมู่ที่ 14 บ้านนาบัว
หมู่ที่ 15 บ้านชลประทาน	

### 2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 15 เขต ตามเขตหมู่บ้าน มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลได้หมู่บ้าน ละ 2 คน รวม 30 คน

## 3. ประชากร

### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	บ้าน	ประชากร (คน)			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	โคกหินแฮ่	264	265	529	134
2	ตองน้อย	149	141	290	91
3	นาม่วงทุ่ง	213	207	420	103
4	นาม่วงท่า	117	113	230	56
5	นาบัว	233	241	474	119
6	หนองกง	315	301	616	151
7	นาโคกใหม่	438	452	890	234

8	หนองแขง	281	259	540	131
9	โคกหินแฮ่	281	275	556	176
10	เนินน้ำคำ	389	361	750	189
11	โคกอาม้าย	206	230	436	130
12	โคกพัฒนา	197	185	382	103
13	นาบัว	289	281	570	134
14	นาบัว	123	126	249	57
15	ชลประทาน	116	121	237	79
<b>รวม</b>		<b>3,611</b>	<b>3,558</b>	<b>7,169</b>	<b>1,887</b>

### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

#### ตารางที่ 2.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	789	786	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	2,413	2,299	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรสูงอายุ	405	477	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	3,607	3,562	ทั้งสิ้น 7,169

ข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ พฤษภาคม 2559

#### 4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา ดังตารางที่ 2.3

4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกหินแฮ่ มีบุคลากร 9 ราย มีพื้นที่

รับผิดชอบ 9 หมู่บ้าน ดังนี้ คือ

หมู่ที่ 1 บ้านโคกหินแฮ่

หมู่ที่ 2 บ้านต๋องน้อย

หมู่ที่ 7 บ้านนาโดนใหม่

หมู่ที่ 8 บ้านหนองแขง

หมู่ที่ 9 บ้านโคกหินแฮ่

หมู่ที่ 10 บ้านเนินน้ำคำ



หมู่ที่ 11 บ้านโคกอนามัย  
หมู่ที่ 12 บ้านโคกพัฒนา  
หมู่ที่ 15 บ้านชลประทาน

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลทางการศึกษา

ที่	สถานที่	ผดต. / ครู (คน) บุคลากร	เด็ก ใน ศูนย์	นักเรียนประถม (คน)				นร. โรงเรียน ขยาย โอกาส	รวม
				อนุบาล	ป.1- ป.4	ป.5- ป.6	รวม		
<b>ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก</b>									
1	โคกหินแฮ่	8	121	-	-	-	-	-	121
2	โคกหินแฮ่ 2	3	41	-	-	-	-	-	41
	รวม	11	162	-	-	-	-	-	162
<b>โรงเรียน</b>									
1	บ้านโคกหินแฮ่	23	-	34	62	37	133	77	210
2	บ้านนาโดนใหม่	11	-	22	51	30	103	-	103
3	บ้านนาม่วง	8	-	8	24	11	43	-	43
4	บ้านหนองแซง	8	-	6	22	20	48	-	48
5	บ้านนาบัว	11	-	25	39	30	94	-	94
6	บ้านหนองกุง	7	-	9	23	10	42	-	42
	รวม	68	-	104	221	138	463	77	540

ณ วันที่ 16 มิถุนายน 2559

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนาบัว มีบุคลากร 6 ราย มีพื้นที่  
รับผิดชอบ 6 หมู่บ้าน ดังนี้ คือ

หมู่ที่ 3 บ้านนาม่วงทุ่ง  
หมู่ที่ 4 บ้านนาม่วงท่า  
หมู่ที่ 5 บ้านนาบัว  
หมู่ที่ 6 บ้านหนองกุง  
หมู่ที่ 13 บ้านนาบัว  
หมู่ที่ 14 บ้านนาบัว

#### 4.3 อาชญากรรม

คดีอาชญากรรมในพื้นที่ ปี 2559 จำนวน 2 คดี

\* ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรนาโตน ฅ 19 ตุลาคม 2559

#### 4.4 ยาเสพติด

คดียาเสพติดในพื้นที่ ปี 2559 จำนวน 51 คดี

\* ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรนาโตน ฅ 19 ตุลาคม 2559

#### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

1. ชมรมผู้สูงอายุบ้านเนินน้ำคำ
2. ชมรมผู้สูงอายุบ้านนาบัว
3. ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลโคกหินแฮ่
4. กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลโคกหินแฮ่
5. ศูนย์บริการผู้สูงอายุตำบลโคกหินแฮ่
6. ศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลโคกหินแฮ่

### 5. ระบบพื้นฐาน

#### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

- ถนนคอนกรีต จำนวน 68 เส้น ระยะทาง 25,280.60 เมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 3 เส้น ระยะทาง 5,452.00 เมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 84 เส้น ระยะทาง 55,306.90 เมตร

#### 5.2 การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้ 1,887 ครัวเรือน (ร้อยละ 100 ของครัวเรือนทั้งหมด)
- ไฟฟ้าแสงสว่าง 466 จุด ครอบคลุมหมู่บ้าน

#### 5.3 การประปา

- หมู่บ้านดำเนินการกิจการประปาเอง 9 แห่ง อบต.ดำเนินการ 1 แห่ง

(หมู่ที่ 2 บ้านต๋องน้อย)

### 6. ระบบเศรษฐกิจ

#### 6.1 การเกษตร

- พื้นที่ทำนา 13,917 ไร่
- พื้นที่ยางพารา 717 ไร่
- พื้นที่เกษตรอื่นๆ 2,269 ไร่

#### 6.2 การประมง

- ปลา 912 บ่อ

	6.3 การปลูกสัตว์		
-	โค	1,803	ตัว
-	กระบือ	632	ตัว
-	สุกร	217	ตัว
-	เป็ดเทศ	678	ตัว
-	ไก่	17,532	ตัว
	6.4 การบริการ		
-	คู่มือมรดกเล็ก/ใหญ่	7	แห่ง
-	ร้านเสริมสวย	3	แห่ง
-	ร้านอินเทอร์เน็ต	2	แห่ง
-	รีสอร์ท	1	แห่ง
-	ร้านคาราโอเกะ	1	แห่ง
	6.5 การท่องเที่ยว		
-	ศูนย์เรียนรู้ประวัติศาสตร์บ้านนาบัว		
	6.6 อุตสาหกรรม		
-	โรงงานผลิตเครื่องตีผสมปูนไฟร	1	แห่ง
-	- โรงสีข้าว	17	แห่ง
-	โรงงานขนมจีน	1	แห่ง
-	โรงงานผลิตน้ำตาล	3	แห่ง
	6.7 การพาณิชย์		
-	ร้านค้า	75	แห่ง
-	ปั๊มหลด	4	แห่ง
-	- ปั๊มนขนาดเล็ก	2	แห่ง
-	โกดังเก็บของเก่า	1	แห่ง
-	รับซื้อของเก่า	1	แห่ง
-	ร้านอิเล็กทรอนิกส์	1	แห่ง

## 7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

### 7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	ครัวเรือน	พื้นที่ (ไร่)
บ้านโคกหินแฮ่ ม.1	245	252	117	1,725
บ้านต๋องน้อย ม.2	285	143	74	2,187
บ้านนาม่วงทุ่ง ม.3	208	199	87	3,000
บ้านนาม่วงท่า ม.4	104	104	44	2,250
บ้านนาบัว ม.5	247	251	105	2,500
บ้านหนองกุ้ง ม.6	298	294	130	2,625
บ้านนาโดนใหม่ ม.7	433	451	167	1,113
บ้านหนองแซง ม.8	257	232	106	3,169
บ้านโคกหินแฮ่ ม.9	277	288	152	1,800
บ้านเนินน้ำคำ ม.10	397	361	161	1,381
บ้านโคกอนามัย ม.11	211	218	115	1,750
บ้านโคกพัฒนา ม.12	194	192	89	1,075
บ้านนาบัว ม.13	285	276	113	2,200
บ้านนาบัว ม.14	97	103	52	600
บ้านชลประทาน ม.15	98	107	63	625
<b>สรุปรวม</b>	<b>3,636</b>	<b>3,471</b>	<b>1,575</b>	<b>28,000</b>

\* ข้อมูลจากระบบ LSEP ( Local Sufficiency Economy Plan )

## 8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 8.1 การนับถือศาสนา

- ผู้นำถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99
- วัด 11 แห่ง
- สำนักสงฆ์ 4 แห่ง

### 8.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีเปิดประตูเล่า ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีบุญผะเหวด ประมาณเดือน เมษายน

- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีข้าวหลามใหญ่ บึงไก่อบ้าน ประมาณเดือน ธันวาคม

### 8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

**ภูมิปัญญาท้องถิ่น** ประชาชนในเขตตำบลโคกหินแฮ่ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำขนมจีนน้ำฉ่ำ ขนมกรอบ ทอผ้าพื้นเมือง ทอผ้าเทป ถักไหมพรม พานบายศรี ฯลฯ

**ภาษาถิ่น** ส่วนมากร้อยละ ๙๐ % พูดภาษาภูไท

### 8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลโคกหินแฮ่ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ผ้าพื้นเมือง ผ้าเทป ข้าวหลาม บึงไก่อบ้าน ฯลฯ

## 9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ น้ำบึง ห้วยแคน หนองเบ็ญ หนองสน หนองแซง หนองปรัง หนองสระพัง หนองครก หนองขอนแก่น หนองม่วง หนองแซ่ หนองห้วยกระยั้ง หนองลิม ห้วยยาง หนองบัว ฯลฯ

9.2 ป่าไม้ เขตตำบลไม่อยู่ในเขตป่าไม้

9.3 ภูเขา เขตตำบลไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ น้ำในการเกษตรต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

## 10. ศักยภาพในตำบล

### 10.1 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. จำนวนบุคลากร พนักงานส่วนตำบล จำนวน 20 คน ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 7 คน

2. กองคลัง 3 คน

3. กองช่าง	2	คน
4. ส่วนการศึกษา	8	คน
2. พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 10 คน ดังนี้		
1. ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก	4	คน
2. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน	1	คน
3. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	1	คน
4. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	1	คน
5. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	2	คน
6. ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า	1	คน
3. พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 8 คน ดังนี้		
1. พนักงานขับรถ	3	คน
2. คนสวน	1	คน
3. คนงานเครื่องสูบน้ำ	3	คน
4. ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก	1	คน
4. พนักงานจ้างเหมา จำนวน 3 คน ดังนี้		
1. คนงานทั่วไป	1	คน
2. ยาม	1	คน
3. แม่บ้าน	1	คน

#### 10.2 ระดับการศึกษาของบุคลากร

-	ปริญญาโท	6	คน
-	ปริญญาตรี	22	คน
-	มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	7	คน
-	ประถมศึกษา	6	คน

#### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จรรยา เจียมมหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และ ความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ และ มีความพึงพอใจ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบันด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจุบันด้านสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยัง พบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรณัฐ บวรนนท์เทศ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและ มีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงาน มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงาน ให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุง ระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

ยุคิธรรมมากขึ้น แก่ไขระเปียบ กฎหมาย ชั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้ำสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาการ ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของ การเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรภรณ์ จันทร์พุมิพงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ สอนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังและพักผ่อนหย่อนใจ ผล การศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวม อยู่ในระดับปาน กลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดบริการ สวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

สุจิตรา เขื่อนขันธุ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลือ่นที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ใน ภาพรวมประชาชน ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัด หน่วยบริการอำเภอเคลือ่นที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมา คือ ด้าน ความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของ การให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อ เดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อ จำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มา ประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อ ความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการ ประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 2) ศึกษา องค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ การศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญ เป็นอันดับที่ 2

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี



โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

แวน (Van, 1997) ได้ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของบุคคลวัยต่าง ๆ พบว่า การมีกิจกรรมนี้ มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผาสุกทางใจ ความพึงพอใจในชีวิตและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**3.1.1 ประชากร** ได้แก่ ประชาชนที่เคยใช้หรือได้รับบริการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ในงานที่ขอรับการ ประเมิน ในรอบปีงบประมาณ 2560 จำนวน 7,169 คน

**3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง** การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จะใช้หลักการ คำนวณของ YAMANE ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาค้างนี้ กำหนดให้มีค่า e = 0.05)

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{7,169}{1 + 7,169 (0.05^2)} \\ &= 378.861 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ และกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการศึกษาค้างนี้ จำนวน 379 คน โดยใช้วิธีการสำรวจ

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการในรอบปี รวมทั้งโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และอยู่ระหว่างการดำเนินการ

2. ศึกษารายละเอียดจากผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อศึกษาความต้องการของรูปแบบการประเมิน

3. ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนัก โดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการ รับบริการ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ ให้ผู้รับผิดชอบโครงการตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่านเพื่อทดสอบความเข้าใจ

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและจัดทำต้นฉบับ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

#### 3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดให้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง และให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่รับผิดชอบในพื้นที่ นั้น และนักศึกษาวิทยาลัยชาตุนม มหาวิทยาลัยนครพนมร่วมกันลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนจัดเก็บคืนมาเพื่อดำเนินการในขั้นตอนลำดับต่อไป

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนในการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. คัดเลือกแบบสำรวจที่สมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลดิบ
2. กรอกข้อมูลที่ได้ลงตารางบันทึกข้อมูล
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ค่าสูงสุด (Maximum)

จากนั้น นำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

#### 3.3.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การคำนวณหาค่าร้อยละจากค่าเฉลี่ยจากสูตร ดังนี้

$$(\text{ค่าเฉลี่ยที่ได้} / \text{คะแนนสูงสุด}) \times 100$$

เกณฑ์การหาคะแนนระดับของความพึงพอใจ มีตัวชี้วัดกำหนดไว้ ดังนี้

ระดับของระดับความพึงพอใจ	คะแนนคุณภาพ
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกัน หรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และแปลผลในรูปของตารางประกอบความเรียง ซึ่งได้แบ่งออก 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

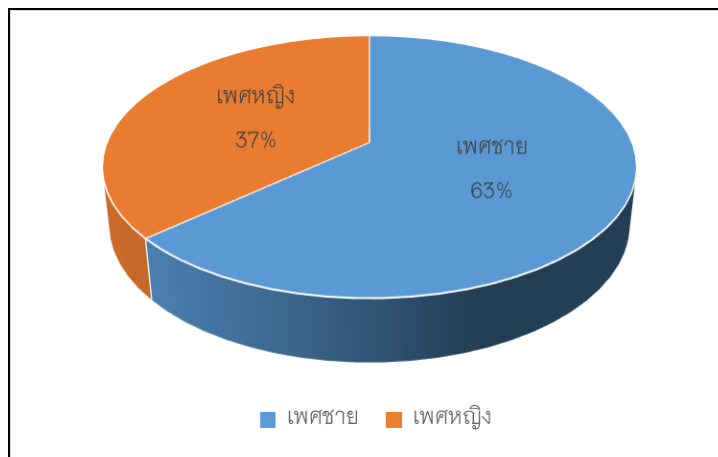
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ และความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ผลการประเมินข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่ควรปรับปรุงของการใช้บริการ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

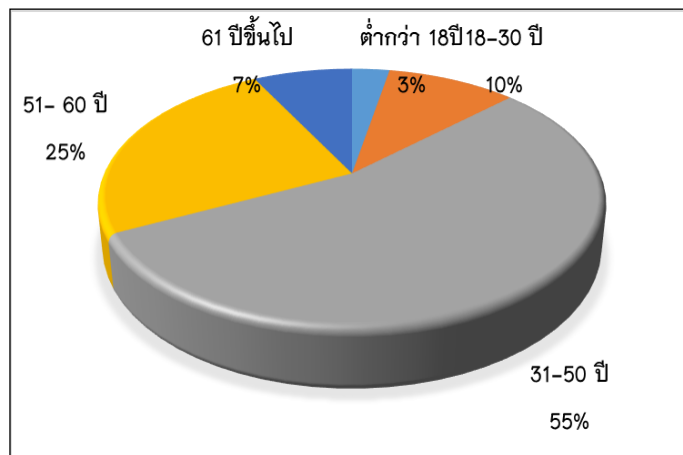
ผลการศึกษาคูณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 379 คน มีผลการศึกษาดังนี้

แผนภาพที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



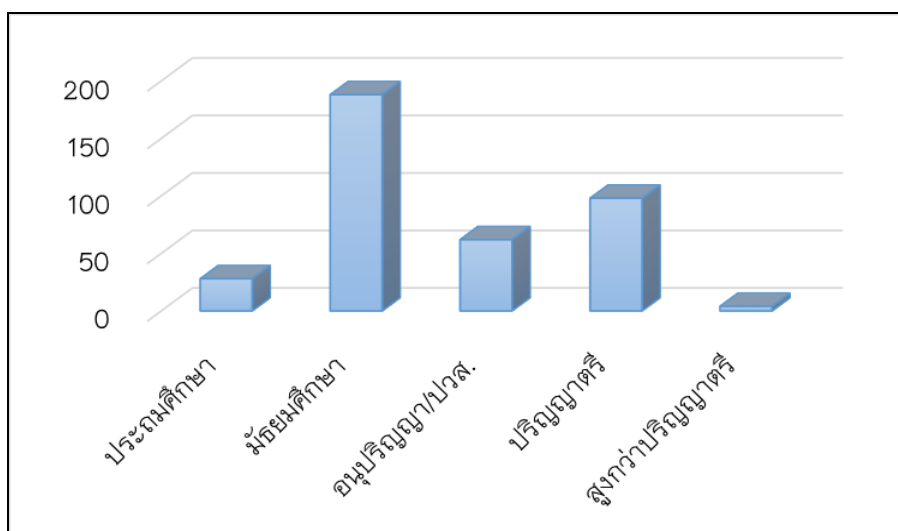
จากแผนภาพที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 63 และเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็น ร้อยละ 37

แผนภาพที่ 4.2 จำนวนร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ



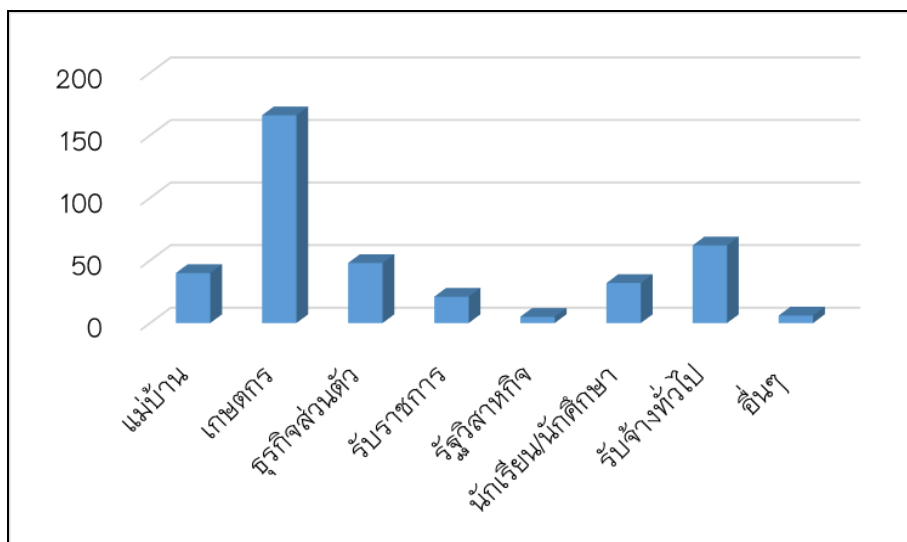
แผนภาพที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 มีอายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 มีอายุ 61 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7 และมีต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา



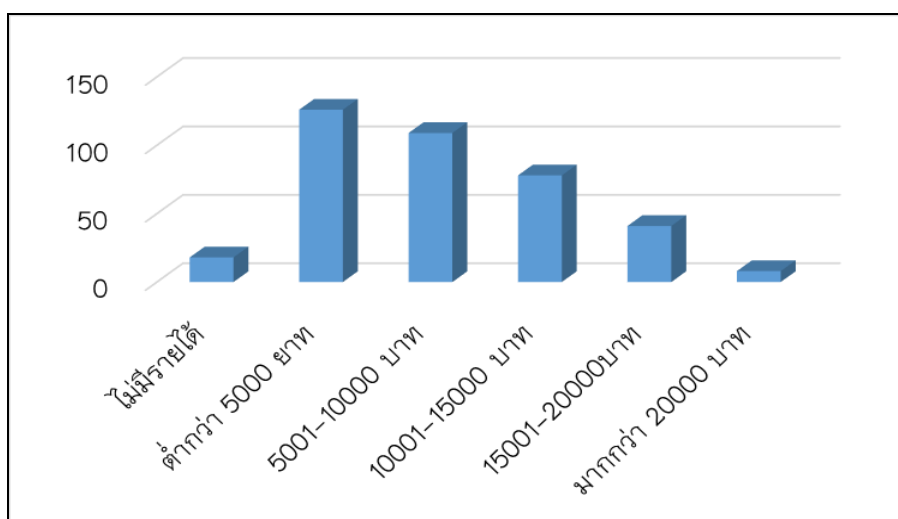
จากแผนภูมิที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 187 คน ร้อยละ 49.48 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 98 คน ร้อยละ 25.78 อนุปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.31 ประถมศึกษา จำนวน 28 คน ร้อยละ 7.36 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการอาชีพ



จากแผนภูมิที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.69 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.31 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.63 อาชีพแม่บ้าน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.52 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 อาชีพรับราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 อาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4.3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

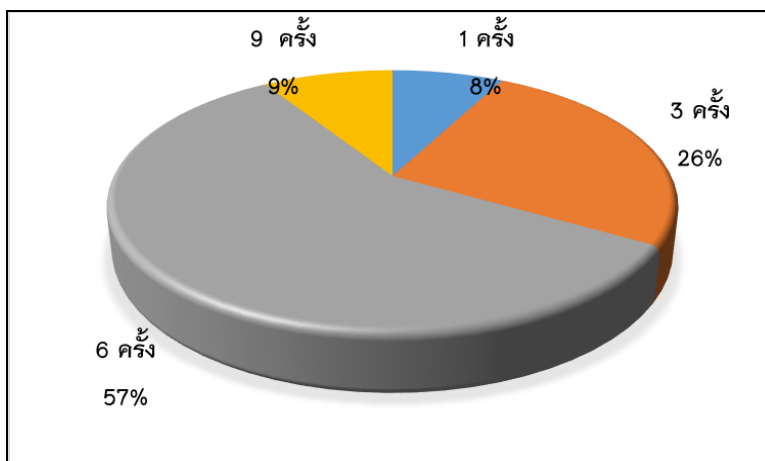


จากแผนภูมิที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.15 รายได้ 5,001 -10,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.69 มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.52 รายได้



15,001- 20,000 คนจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.78 ไม่มีรายได้ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.73 และรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ

**แผนภาพที่ 4.3** จำนวนร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ



จากแผนภาพที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มารับบริการต่อปี จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมามารับบริการ จำนวน 3 ครั้ง ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 26 มารับบริการ จำนวน 9 ครั้งต่อปี ร้อยละ 9 และมารับบริการจำนวน 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 8 ตามลำดับ

สรุปผลพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63 อายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 187 คน ร้อยละ 49.48 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.69 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.15 และมารับบริการ จำนวน 6 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 57

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ และความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวม

การบริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ					รวม แต่ละด้าน
	งานด้าน การศึกษา	งานด้านพัฒนา ชุมชน	งานด้านป้องกัน บรรเทา	งานด้าน รายได้หรือ ภาษี	งานด้านโยธา	
1. ด้าน ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.47 มาก 95.52 %	4.66 มากที่สุด 96.67%	4.51 มากที่สุด 96.02%	4.63 มากที่สุด 95.98%	4.42 มาก 95.98%	4.53 มากที่สุด 96.03%
2. ด้าน ช่องทาง ให้บริการ	4.59 มากที่สุด 96.04 %	4.61 มากที่สุด 96.05%	4.57 มากที่สุด 95.84%	4.59 มากที่สุด 95.97 %	4.57 มากที่สุด 95.99%	4.58 มากที่สุด 95.97%
3. ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.60 มากที่สุด 96.23%	4.51 มากที่สุด 96.02%	4.45 มาก 96.24%	4.53 มากที่สุด 96.25%	4.45 มาก 96.24%	4.50 มาก 96.19%
4. ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	4.57 มากที่สุด 96.18%	4.48 มาก 95.89%	4.48 มาก 95.89%	4.45 มาก 95.89%	4.45 มาก 95.94%	4.48 มาก 95.95%
รวม	4.55 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด	4.51 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	4.47 มาก	4.52 มากที่สุด
ร้อยละของ ระดับความ พึงพอใจ	95.99 %	96.15 %	95.99 %	96.13 %	96.03 %	96.03 %
คะแนน	10	10	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.03 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้บริการ พบว่า มีคะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

เมื่อมาพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ดังตารางต่อไปนี้  
**ตารางที่ 4.2** ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านการศึกษา	4.54	0.73	95.61	มากที่สุด
1.2 การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	4.51	0.52	95.58	มากที่สุด
1.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบด้านการศึกษา	4.48	0.91	95.53	มาก
1.4 มีการพัฒนาสถานศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	4.45	0.76	95.48	มาก
1.5 มีโครงการสนับสนุนด้านการศึกษาของเด็กในชุมชน	4.41	0.93	95.43	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.77</b>	<b>95.52</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านช่องทางให้บริการ</b>				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.71	0.86	96.65	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.51	0.54	95.58	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.74	0.71	96.83	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	0.85	95.61	มากที่สุด
2.5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.48	0.67	95.53	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.72</b>	<b>96.04</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.85	0.93	97.75	มากที่สุด
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.45	0.62	95.48	มาก
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อภัยด้วยดี	4.41	0.81	95.43	มาก
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.54	0.77	95.61	มากที่สุด
3.5 การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.77	0.95	96.88	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.81</b>	<b>96.23</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.82	0.59	97.71	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.51	0.78	95.58	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.38	0.82	95.39	มาก
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล	4.41	0.66	95.43	มาก
4.5 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มารับบริการได้ง่าย	4.74	0.79	96.83	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.72</b>	<b>96.18</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.75</b>	<b>95.99</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 มีระบบและกลไกให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.89	0.73	97.86	มากที่สุด
1.2 มีการประชาคมชาวบ้านในการจัดระบบ	4.87	0.93	97.81	มากที่สุด
1.3 มีโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ประชาชนที่หลากหลาย	4.45	0.91	95.48	มาก
1.4 มีการประชาสัมพันธ์สวัสดิการสังคมอย่างทั่วหน้า	4.32	0.70	95.34	มาก
1.5 การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	4.77	0.52	96.88	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.75</b>	<b>96.67</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางให้บริการ</b>				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.58	0.86	95.65	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.41	0.54	95.43	มาก
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.74	0.71	96.83	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.64	0.85	96.11	มากที่สุด
2.5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.68	0.67	96.23	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.72</b>	<b>95.84</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.48	0.93	95.53	มาก
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.45	0.62	95.48	มาก
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิษาคัยดี	4.41	0.81	95.43	มาก
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.54	0.77	96.81	มากที่สุด
3.5 การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.70	0.95	96.88	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.81</b>	<b>96.02</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.82	0.59	97.71	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.51	0.78	95.58	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.32	0.77	95.34	มาก
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล	4.41	0.36	95.43	มาก
4.5 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มารับบริการได้ง่าย	4.38	0.89	95.39	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.67</b>	<b>95.89</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.74</b>	<b>96.15</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านป้องกันบรรเทา

สาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 มีระบบและกลไกให้บริการด้านการป้องกัน	4.41	0.81	95.43	มาก
1.2 มีการพัฒนาเขตพื้นที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง	4.54	0.77	96.81	มากที่สุด
1.3 มีการประชาคมชาวบ้านในการจัดระบบงานป้องกัน	4.70	0.95	96.88	มากที่สุด
1.4 มีความพร้อมในงานด้านการป้องกัน และบรรเทาตลอดเวลา	4.48	0.93	95.53	มาก
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.45	0.62	95.48	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.81</b>	<b>96.02</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางให้บริการ</b>				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.58	0.86	95.65	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.41	0.54	95.43	มาก
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.74	0.71	96.83	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	0.85	95.61	มากที่สุด
2.5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.48	0.67	95.53	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.72</b>	<b>95.84</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.32	0.93	95.34	มาก
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	3.94	0.62	95.29	มาก
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อภัยด้วยดี	4.77	0.81	96.88	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.54	0.77	96.81	มากที่สุด
3.5 การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.70	0.95	96.88	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.81</b>	<b>96.24</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.82	0.59	97.71	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.51	0.78	95.58	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.32	0.77	95.34	มาก
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล	4.41	0.36	95.43	มาก
4.5 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มารับบริการได้ง่าย	4.38	0.89	95.39	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.67</b>	<b>95.89</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.75</b>	<b>95.99</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 มีระบบและกลไกให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	4.85	0.81	97.75	มากที่สุด
1.2 มีการลงพื้นที่ในการบริการ	4.51	0.77	95.58	มากที่สุด
1.3 มีการให้ความรู้ด้านการจัดเก็บภาษีแก่ประชาชนทุกรูปแบบ	4.45	0.95	95.48	มาก
1.4 มีประชาคมชาวบ้านในการจัดระบบด้านการจัดเก็บภาษี	4.48	0.93	95.53	มาก
1.5 การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	4.89	0.62	97.86	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.81</b>	<b>96.44</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางให้บริการ</b>				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.58	0.86	95.65	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.61	0.54	96.23	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.74	0.71	96.83	มากที่สุด
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	0.85	95.61	มากที่สุด
2.5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.52	0.67	95.53	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.72</b>	<b>95.97</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.3 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.32	0.93	95.34	มาก
3.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	4.34	0.62	95.35	มาก
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	4.77	0.81	96.88	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.54	0.77	96.81	มากที่สุด
3.5 การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.70	0.95	96.88	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.81</b>	<b>96.25</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.82	0.59	97.71	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.51	0.78	95.58	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.32	0.77	95.34	มาก
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล	4.41	0.36	95.43	มาก
4.5 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มารับบริการได้ง่าย	4.38	0.89	95.39	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.67</b>	<b>95.89</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.75</b>	<b>96.13</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละ	ความหมาย
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านโยธา	3.91	0.81	95.24	มาก
1.2 มีแผนการดำเนินการอย่างถูกต้องและเปิดเผย	4.54	0.97	96.81	มากที่สุด
1.3 มีฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานโยธา	4.61	0.65	95.69	มากที่สุด
1.4 มีประชาคมเกี่ยวกับโครงการต่างๆ	4.48	0.83	95.53	มาก
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.58	0.72	96.65	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.79</b>	<b>95.98</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านช่องทางให้บริการ</b>				
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.58	0.86	95.65	มากที่สุด
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ	4.41	0.54	95.43	มาก
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.45	0.97	95.48	มาก
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	0.85	95.61	มากที่สุด
2.5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.87	0.97	97.81	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.83</b>	<b>95.99</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.5 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.32	0.93	95.34	มาก
3.6 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	3.94	0.62	95.29	มาก
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อภัยด้วยดี	4.77	0.81	96.88	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.54	0.77	96.81	มากที่สุด
3.5 การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.70	0.95	96.88	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.81</b>	<b>96.24</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.82	0.59	97.71	มากที่สุด
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.51	0.78	95.58	มากที่สุด
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.32	0.77	95.34	มาก
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล	3.94	0.86	95.29	มาก
4.5 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มารับบริการได้ง่าย	4.68	0.89	95.78	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.77</b>	<b>95.94</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.80</b>	<b>96.03</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษานอกหลักสูตร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษานอกหลักสูตร ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.99

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.15

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.99

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.13

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.03



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ สำนวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ใน 5 ด้าน คือ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการ ด้าน รายได้ หรือภาษี และงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยใช้ เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้รับบริการในสถิติเชิงพรรณนา และ เชิงสถิติเชิงวิเคราะห์ ผลสำวจความพึงพอใจของผู้ ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพังแดง ดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

##### 5.1.1 ผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63 อายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 187 คน ร้อยละ 49.48 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.69 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.15 และมารับบริการ จำนวน 6 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 57

##### 5.1.2 ความพึงพอใจต่องานบริการรายด้าน

สำหรับการสำวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน สามารถ สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ดังนี้

1. งานบริการด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้าน การศึกษา ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ บริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.99

2. งานบริการด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึง พอใจต่อการบริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึง พอใจต่อการบริการด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 96.15

3. งานบริการ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงใจ ต่อการบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด คิดเป็น คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.99

4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.13

5. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.03

เมื่อสรุปเป็นภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล โศกหินแร่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.03 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้บริการ พบว่า มีคะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลโศกหินแร่ ควรนำเอาข้อเสนอแนะจากประชาชนมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

### เชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการจัดกิจกรรมให้เกิดความรักหน่วยงาน เกิดความสามัคคี เกิดกิจกรรมร่วมกันภายในองค์กร
3. ควรมีการสร้างเครือข่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อร่วมวางแผนนโยบายในการพัฒนาพื้นที่อย่างต่อเนื่องมากขึ้น

### เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม
2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

### เชิงวิชาการ

1. การศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

## บรรณานุกรม

- คณิต ดวงหัสดี. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรรยา เจียมมหาทรัพย์ . (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่**. ค้นคว้าอิสระเชิงนิพนธ์ (สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จรัล วงศ์สวัสดิ์, “แบบแผนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่ประจําการกรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้งกรรมการโดยตำแหน่ง”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2533, หน้า 102.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเลิศ บุญอนุกรณ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2526), หน้า 6.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร, **การปกครองท้องถิ่น**, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์ครุสภา, 2535), หน้า 11.
- นเร เหล่าวิชา, **การศึกษารูปแบบการพัฒนาโครงการสุพรรณบุรี : พื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539), หน้า 9.
- ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรนุช บวรนนทเดช. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

- วัชรารณณ์ จันทรพุฒิมงคล. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์**. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิทยา ศิริชาติวาปี, “การศึกษาความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดทำผังเมืองของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, **รายงานการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2548, หน้า 4.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุจิตรา เชื้อนขันธุ์ (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Maslow,A.H. ( 1970 ). *Motivation and personanlity*. New York: Harper & Row Publishers.
- Van, W.M. (1997). *Social–psychological benefit of voluntary work in political activism community service work, and volunteering on individual well–being*. (Doctoral disscrtaiion, The Ohio State University, 1997).
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw–Hill.
- Maslow,A.H. ( 1970 ). *Motivation and personanlity*. New York: Harper & Row Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม วัดความพึงพอใจในการใช้บริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560**

**คำชี้แจง:** 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการรับบริการจาก อบต./ทต. แบบสอบถามนี้ ได้พัฒนาขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ แก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

\*\*\*\*\*

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป**

ข้อที่ 1.1 : เพศ  ชาย  หญิง

ข้อที่ 1.2 : อายุ  ต่ำกว่า 18 ปี  18-30 ปี  31-50 ปี  
 51-60 ปี  สูงกว่า 60 ปี

ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา / เทียบเท่า  
 อนุปริญญา /ปวส.  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 : อาชีพ  แม่บ้าน  เกษตรกร  ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 รับราชการ  รัฐวิสาหกิจ  นักเรียน/นักศึกษา  
 รับจ้างทั่วไป  อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อที่ 1.5 : รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน  
 ไม่มีรายได้เป็นของตนเอง  ต่ำกว่า 5,000 บาท  
 5,001 – 10,000 บาท  10,001-15,000 บาท  
 15,001-20,000 บาท  มากกว่า 21,000 บาท

ข้อที่ 1.5 : ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมาติดต่อที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน.....ครั้ง (โดยประมาณ)



ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

➤ งานบริการด้านเทคนิคหรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีระบบและกลไกให้บริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย					
1.2 มีการพัฒนาเขตพื้นที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง					
1.3 มีการประชาคมชาวบ้านในการจัดระบบงานป้องกัน					
1.4 มีความพร้อมในงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยตลอดเวลา					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
<b>2. ด้านช่องทางให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
2.5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
3.5 การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.5 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มารับบริการได้ง่าย					

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

➤ งานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านการศึกษา					
1.2 การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
1.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบด้านการศึกษา					
1.4 มีการพัฒนาสถานศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ					
1.5 มีโครงการสนับสนุนด้านการศึกษาของเด็กในชุมชน					
<b>2. ด้านช่องทางให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
2.5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิษาคัยดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
3.5 การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.5 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มารับบริการได้ง่าย					

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

➤ งานบริการด้านรายได้และภาษี

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.2 มีระบบและกลไกให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี					
1.2 มีการลงพื้นที่ในการบริการ					
1.3 มีการให้ความรู้ด้านการพัฒนาการจัดเก็บภาษีแก่ประชาชนทุกรูปแบบ					
1.4 มีประชาคมชาวบ้านในการจัดระบบด้านการพัฒนาและจัดเก็บภาษี					
1.5 การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
<b>2. ด้านช่องทางให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
2.5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.3 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศัยดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
3.5 การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารใช้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.5 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มารับบริการได้ง่าย					

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

➤ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีระบบและกลไกให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1.2 มีการประชาคมชาวบ้านในการจัดระบบ					
1.3 มีโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ประชาชนที่หลากหลาย					
1.4 มีการประชาสัมพันธ์สวัสดิการสังคมอย่างทั่วหน้า					
1.5 การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
<b>2. ด้านช่องทางให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ชั้นตอนแต่ละชั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
2.5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.5 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.6 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
3.5 การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารใช้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.5 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มารับบริการได้ง่าย					

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

➤ งานบริการด้านโยธา

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีระบบและกลไกในการให้บริการด้านโยธา					
1.2 มีแผนการดำเนินการอย่างถูกต้องและเปิดเผย					
1.3 มีฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานโยธา					
1.4 มีประชาคมเกี่ยวกับโครงการต่างๆ					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
<b>2. ด้านช่องทางให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ความสะดวก รวดเร็วในช่องทางให้บริการ					
2.3 ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
2.5 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.7 มีความรู้ ความเข้าใจ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3.8 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
3.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
3.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
3.5 การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
4.2 มีการจัดผังการให้บริการ การใช้อาคารใช้อย่างชัดเจน					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.5 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มารับบริการได้ง่าย					

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....