



ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์  
จังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ปาณิสรา ประจูดทะศรี  
พนิดา ไครลามาเมา  
จ๊กเรศ เมตตะธำรงค์  
ภาณิชา สัตนาโค

## คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ได้เห็นชอบให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นั้น การดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ตลอดจนขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจนทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร  
จังหวัดสกลนคร

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร	
ผู้วิจัย	อาจารย์ปานิสรา	ประจูดทะศรี
	อาจารย์จักรเศศ	เมตตะธำรงค์
	อาจารย์พนิดา	ไครลามาเมมา
	อาจารย์ภาณิชา	สัตนาโค
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร	
ปี	พ.ศ. 2562	

### บทคัดย่อ

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านให้บริการด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านจัดเก็บรายได้ และ 4) งานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี่ยงชีพ โดยประเมินความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านผลจากการให้บริการ

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำนวนรวม 12,446 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 400 ชุดการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม ในเขตพื้นที่ครอบคลุม 17 หมู่บ้าน และโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม แบบวัดมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด

ผลการสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 60 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า โดยเฉลี่ย 2-3 ครั้งต่อปี

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.04 งานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี่ยงชีพ คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ งานด้านจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 90.10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 87.30 และ ด้านให้บริการด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 87.30

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น	5
แนวคิดความพึงพอใจและบริการ	29
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>50</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรักษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	58
สรุปผลการประเมิน	68
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>69</b>
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	69
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม	70
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>77</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>81</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	56
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	56
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	56
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	57
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการรับบริการ	57
4.6	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านให้บริการการศึกษา โดยรวมและรายด้าน	58
4.7	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านให้บริการการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	58
4.8	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านให้บริการการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	59
4.9	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านให้บริการการศึกษา ด้านผลจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	60
4.10	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า โดยรวมและรายด้าน	60
4.11	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	61
4.12	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	61
4.13	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านผลจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	62
4.14	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า โดยรวมและรายด้าน	62
4.15	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	63

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	64
4.17	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านผลจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	64
4.18	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า โดยรวมและรายด้าน	65
4.19	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	65
4.20	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	66
4.21	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ ด้านผลจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า	67
4.22	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหลวง	68

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีรูปแบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) รูปแบบหนึ่ง โดยเป็นการที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวซึ่งการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องจากการบริหารงานของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบายให้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการภารกิจหน้าที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่นมุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งในการปกครองท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัษฎา ภาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557) ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วย การแบ่งส่วนราชการ 1) องค์กรบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง, เทศบาลตำบล) 3) องค์กรบริหารส่วนตำบล และ 4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558) การปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับที่เกี่ยวข้องนั้นต่างมุ่งเน้นการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการประชาชนเมื่อประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นการเพิ่มของพื้นที่เมื่อมีการจัดสรรแบ่งส่วนการปกครองท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไป และกอปรกับการกระจุกตัวหรือมีจำนวนประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจราชการของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นใน 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอย่างน้อย

ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสืบเนื่องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ หรือเรียกได้ว่าเป็นการเลือกตั้งโดยตรงและโดยอ้อมตามลำดับ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม คือ สภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงแค่เลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้นแล้วสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้น ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ จึงเป็นส่วนที่ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นลำดับรองลงมาจาก การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ถูกต้องและครบถ้วน

ด้วยเหตุผลที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนแสดงถึง การบริหารที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการได้รับเลือกตั้งให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองท้องถิ่นจึงมีการกำหนดกรอบงานที่ต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนและผู้รับบริการอื่นๆ ตามแผนงาน/โครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่นตามรอบระยะเวลาปีงบประมาณ

การปกครองท้องถิ่นจํานวนรวมทั้งประเทศไทย 7,851 แห่ง ในจังหวัดสกลนครรวม 141 แห่ง แบ่งออกเป็น 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง 2) เทศบาล 66 แห่ง (เทศบาลนคร 1 แห่ง และ เทศบาลตำบล 65 แห่ง) และ 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 74 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ซึ่งเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่ ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและจะต้องกำหนดเป้าหมาย คุณภาพ การให้บริการเช่นเดียวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในจังหวัดสกลนครตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายและกรอบงานตามภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และ มีความเชื่อมโยง ยุทธศาสตร์ ที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาตินำมาเป็นแนวทางกำหนดประเด็น ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ชัดเจน จะเป็นการเตรียมการพัฒนาเป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของชุมชนให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจาก สภาวะการเปลี่ยนแปลง ได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน สังคมเศรษฐกิจภายใน ชุมชนให้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในชุมชนอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสร้างโอกาสทาง เศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่ การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของชุมชนตามหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ดังนั้น เพื่อเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน และวางแผนการพัฒนาชุมชนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า จึงได้มอบหมายให้ คณะผู้วิจัยทำ ในนามของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเหล่า เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจงานบริการจากประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ ได้แก่ 1) งานด้าน ให้บริการด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านจัดเก็บรายได้ และ 4) งานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ อันเป็นไปตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และ ดำเนินการรายงานผลความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าทราบต่อไป ด้วยเหตุผลดังกล่าว ข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นในการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้เกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ในเขตพื้นที่ครอบคลุม 17 หมู่บ้านในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงการดำเนินงาน และเพื่อการวางแผน การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ในด้านต่าง ๆ ตามผลการประเมินต่อไป



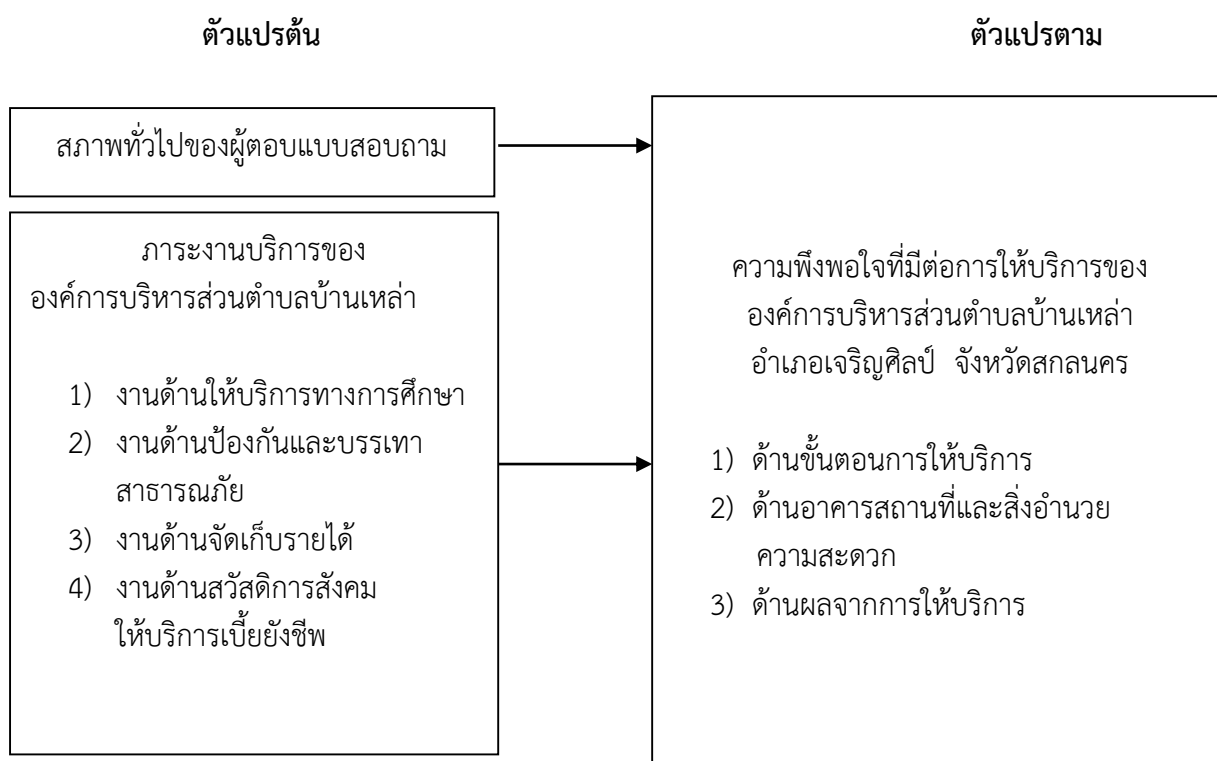
## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านให้บริการทางการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านจัดเก็บรายได้ และ 4) งานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ ในการให้บริการรวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

## 1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา



## 1.5 นิยามศัพท์

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การให้บริการประชาชนของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภोजेरญุศลป้ จังหวัตสกจนคร ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ปรากฏออกมาในรูปแบบของความรู้สึกที่ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย พอใจ หรือไม่พอใจที่อาจแสดงออก หรือไม่แสดงออก ต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภोजेरญุศลป้ จังหวัตสกจนคร ทั้งที่มาใช้บริการในสำนักงานและผู้ที่เคยได้รับการบริการในกรณีที่เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการถึงครัวเรือนหรือการให้บริการเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภोजेरญุศลป้ จังหวัตสกจนคร

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภोजेरญุศลป้ จังหวัตสกจนคร

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบระดับความพึงพอใจจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภोजेरญุศลป้ จังหวัตสกจนคร

1.5.2 นำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภोजेरญุศลป้ จังหวัตสกจนคร

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภोजังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดความพึงพอใจและการบริการ
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภोजังหวัดสกลนคร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

##### ประวัติความเป็นมาการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลหลักของ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการ จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้ องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และ โครงสร้างส่วนราชการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ต่อมาในปี พ.ศ.2551 ได้มีการประกาศใช้ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้มีการบริหารราชการส่วนภูมิภาค และจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขึ้น ในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกรม ใน ราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และจัดตั้งกลุ่ม ตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานภายในส่วน ราชการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพัฒนาการบริหารของส่วนราชการ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

วิชชกร นาคธน (2550: 11-17) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองประเทศ โดยรัฐบาลกระจายอำนาจการบริหารจัดการเกี่ยวกับภารกิจงานแก้ไขปัญหาต่างๆของชุมชนท้องถิ่น โดยมี กฎหมายให้อำนาจให้สามารถดำเนินกิจกรรมและบริการสาธารณะบางอย่างที่จำเป็น และเกิดประโยชน์ต่อ ท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้หลักของความยืดหยุ่น คล่องตัวและสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยมีองค์กร ทางการบริหารของท้องถิ่นนั่นเองเป็นผู้ดำเนินการมิใช่การบริหารจัดการโดยองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลหรือ ตัวแทนรัฐบาลที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

### 2.1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ภายใต้ระบบการปกครองของแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะประกอบด้วยความแตกต่างหลากหลายของสภาพภูมิประเทศ ดินฟ้าอากาศ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม เชื้อชาติ ภาษาและสภาพปัญหาของพื้นที่ ความแตกต่างหลากหลายนี้ย่อมนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการบริหารจัดการวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันออกไป การจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบาลซึ่งตั้งอยู่ที่ส่วนกลางจึงมีอาจตอบสนองความต้องการซึ่งแตกต่างกันนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันที่กับสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่น

นอกจากนี้ในแง่ของขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งเป็นผลของประวัติศาสตร์และการสะสมภูมิปัญญาอันยาวนานย่อมก่อให้เกิดเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจของแต่ละท้องถิ่นในการที่จะดำเนินรอยตามหรืออนุรักษ์วิถีชีวิตเช่นนั้นเอาไว้ ซึ่งการดำเนินการจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นอย่างลึกซึ้งในแง่หนึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าประชาชนซึ่งเกิดและอาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ น่าจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่นได้ดีกว่าคนจากที่อื่น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงนำไปสู่แนวคิดเรื่องการปกครองตนเองโดยคนท้องถิ่นซึ่งพัฒนามาเป็นระบบการปกครองท้องถิ่นโดยจำแนกความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น และความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น 2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

#### 2.1.1.1 ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น

เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่นการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไปตลอดจนอนุรักษ์และบำรุงรักษาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นซึ่งอาจพิจารณาในด้านที่สำคัญดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่าคนท้องถิ่นย่อมเป็นผู้ที่ใส่ใจประโยชน์โดยตรงจากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้น จึงย่อมมีความห่วงแหนและมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลาน จิตสำนึกเช่นนี้น่าจะมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้น จึงควรให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในดิน น้ำ ป่าไม้ หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ

2. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นเนื่องจากสิ่งเหล่านี้คือวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้น จึงน่าจะมีความรัก ความห่วงแหนในขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดั้งเดิมได้ยิ่งกว่าคนจากท้องถิ่นอื่นจึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3. ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการด้านสาธารณูปโภค ความจำเป็นพื้นฐานตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความต้องการด้านสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเน้นหนักไปที่แหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคม

และการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อรองรับกับการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้นเป็นต้น

เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันหลากหลายกัน เช่นนี้การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้น การให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองจึงมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่ง

### 2.1.1.2 ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

1. ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งพื้นฐานในการสร้างความรู้และความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งมีหลักเกณฑ์พื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่านอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากรเพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติ ในประเทศที่ระบบพรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาติมักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของตนจากการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น

2. ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นนอกเหนือจากนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ท้องถิ่นต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจาก เป็นแหล่งทรัพยากร เป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิต ตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ ประเทศไทยการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมซึ่งส่วนหนึ่งรัฐได้ดำเนินนโยบายผ่านทางระบบบริหารราชการส่วนกลาง และระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของงบประมาณแผ่นดิน รวมทั้งรายได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้เองหรือจากทรัพย์สิน หรือเงินสะสมที่มีอยู่เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ

### 2.1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539:26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นภาระทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัดท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษี ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำ

ให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

ในหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจ มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ ดำเนินการบริหารงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลเพื่อ 1)แบ่งเบาภาระของรัฐบาลเพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการบริการและแก้ไขปัญหา 2)เป็นการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริงและรวดเร็ว 3)ช่วยเหลือรัฐบาลในการประหยัดงบประมาณ และ 4)ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและรูปแบบการปกครองระบอบประชาธิปไตย (สมบูรณ์ สุขสำราญ, 2555)

ลักษณะที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมาจากความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยราชการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างเพื่อประโยชน์ของรัฐและท้องถิ่นโดยตรง” ดังนั้น ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นการบริหารท้องถิ่นจะมีองค์กรที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปจะมี 4 ประการ (อุทัย หิรัญโต, 2523) ดังนี้

- 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้งโดยกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลาง มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน
- 2) มีอิสระในการบริหารงานสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและการกำหนดนโยบายภายใต้ภาครัฐ
- 3) มีงบประมาณของตนเอง โดยมีอำนาจเก็บภาษีและรายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด
- 4) คณะผู้บริหารได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นๆ นั้น ทั้งหมดหรือบางส่วน

### 2.1.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

2.1.3.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามกฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้

มาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

### 2.1.3.2 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดค่านิยมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง”

มาตรา 16 กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเมืองพัทยา มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 67 และ 68 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม จนถึง ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2556) และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2552 โดยแยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

#### ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ ทางบก และทางระบายน้ำ (มาตรา 67(1),(มาตรา 16(2))
2. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (มาตรา 68 (2))
3. ให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา 68(2))
4. ให้มีสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (มาตรา 68(4))
5. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ (มาตรา 68(10), (มาตรา(16(3))
6. การสาธารณสุข โภคและก่อสร้างอื่น (มาตรา 16(4))
7. การสาธารณสุข โภค (มาตรา 16(5))

#### ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา 67(5))
2. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ (มาตรา 67(6))
3. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส(มาตรา 16(10))
4. การส่งเสริมกีฬา (มาตรา 16(14))

#### ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 67(4)),(มาตรา 16(26))
2. คุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา 68(8))
3. การผังเมือง (มาตรา 68(13))
4. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา 16(12))
5. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16(17))
6. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น (มาตรา 16(23))
7. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมสนับสนุนป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (มาตรา 16(30))

**ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้**

1. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ (มาตรา 68(5))
2. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา 68(6))
3. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68(7))
4. การส่งเสริมการท่องเที่ยว (มาตรา 68(12)), (มาตรา 16(8))
5. การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16(6))
6. การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16(7))
7. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68(11))

**ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้**

1. คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 67(7))
2. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย (มาตรา 16(18))
3. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (มาตรา 16(20))
4. การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 16(24))

**ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้**

1. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (มาตรา 67(5)),(มาตรา 16(9))
2. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (มาตรา 67(8)),(มาตรา 16(11))

**ด้านการสาธารณสุข และสุขภาพอนามัยของประชาชน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้**

1. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 67(3))
2. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา 16(19))
3. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่นๆ (มาตรา 16(23))

**ด้านการบริหารจัดการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและหน้าที่อื่นๆ มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้**



- (1) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (มาตรา 67(9))
- (2) การผังเมือง (มาตรา 68(13)), (มาตรา 16(25))
- (3) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพประชาชน (มาตรา 16(15))
- (4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 16(16))
- (5) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา 16(16))
- (6) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา 16(22))
- (7) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (มาตรา 16(26))
- (8) การดูแลที่สาธารณะ (มาตรา 16(27))
- (9) การควบคุมอาคาร (มาตรา 16(28))
- (10) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการกำหนด (มาตรา 16(31))

#### 2.1.4 การจัดตั้งและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมืองค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย มีพื้นที่และขอบเขตการปกครองที่แน่นอน 2) สมาชิกสภาหรือคณะผู้บริหารต้องมาจากการเลือกตั้งของประชากรในท้องถิ่น 3) มีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานให้แก่องค์กรปกครองในท้องถิ่น และ 4) มีอิสระในการปกครองตนเอง แต่ยังอยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของรัฐ

**รูปแบบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น** ในระดับสากลแม้จะมีความหลากหลายในการจัดองค์กร / รูปแบบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น แต่โดยทั่วไปอาจสรุปได้ว่า มีหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ

- (1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นประเภทมหานคร ได้แก่การบริหารมหานครต่างๆ อาทิ โตเกียว นิวยอร์ก ลอนดอน กทม. ฯลฯ
- (2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนที่เป็นเมือง อาทิ เทศบาล หรือ County
- (3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนขนาดเล็ก / ชุมชนชนบท อาทิ Villeage ของสหรัฐอเมริกา หรือ อบต.ของ ไทย

##### 2.1.4.1 การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นในรูปแบบต่างๆ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ที่มา: <http://www.local.moi.go.th/webst/decon.htm> สืบค้นณ วันที่ 1 ตุลาคม 2559) ตามลำดับของช่วงระยะเวลาของการบังคับใช้กฎหมายจำแนกตามระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 กำหนดให้มีเทศบาล 3 ระดับคือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล โดยมีโครงสร้างองค์กรคือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีงบประมาณ ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ มีอำนาจอิสระ ที่จะปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ตนเอง ตามที่กฎหมายบัญญัติ เมืองปกครองส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า "เทศบาล" เป็น ครั้งแรก พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ปรับปรุง พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2486 ให้มีความเหมาะสม ในเรื่องเกณฑ์การจัดตั้ง ส่วนโครงสร้างประกอบด้วย สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีเช่นเดิม ปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล และกำหนดเกณฑ์การแบ่งระดับของเทศบาล

พระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 แยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดออกจากกฎหมายของเทศบาล แต่สภาจังหวัดยังไม่เป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรท้องถิ่นตามกฎหมาย ตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมความรู้

ความเข้าใจของบุคคลในท้องถิ่น และเป็นสภาที่ปรึกษาแก่กรมการจังหวัดตามที่กำหนดแยกสภาจังหวัดออก จาก พ.ร.บ. ของเทศบาล แต่ยังไม่มีความเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น

พระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 จัดตั้ง "สุขาภิบาล" เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นนอกเขต เมือง บริหารในรูปแบบคณะกรรมการ ไม่มีสภา โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งไว้ 2 ข้อ คือ เป็นที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ชุมชนใหญ่มีตลาดการค้าอย่างน้อย 100 ห้อง ราษฎรอย่างน้อย 1,500 คน มีพื้นที่ 1-4 ตร.กม.เกิดสุขาภิบาลรูปแบบใหม่ โดยผสมผสานรูปแบบของเทศบาลกับสุขาภิบาลหัวเมืองเดิม ตาม พ.ร.บ. สุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 เพื่อเตรียมความพร้อมยกฐานะเป็นเทศบาลต่อไปพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ยกเลิก พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2476 เพิ่ม "สุขาภิบาล" เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครอง ท้องถิ่น พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลมีผล บังคับใช้ตั้งแต่ 11 มี.ค. 2542 แก้อาณาเขตของสมาชิกสภาเทศบาลจาก 5 ปี เหลือ 4 ปีเพิ่มเติมลักษณะของสภา เทศบาลการพ้นจากสมาชิกภาพสมาชิกสภาเทศบาล การถอดถอนสมาชิกสภาเทศบาล โดยผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เพิ่มอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เกิดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใหม่เรียกว่า "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" (อบจ.) ประกอบด้วย "สภาจังหวัด" และ "ผู้ว่าราชการจังหวัด" สภา จังหวัดทำหน้าที่นิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหาร และควบคุมฝ่ายบริหาร ต่างจากสภาจังหวัดเดิมตาม พ.ร.บ. สภาจังหวัดปี 2481 ที่เป็นเพียงสภาที่ปรึกษาเท่านั้นเกิด อบจ. ที่เป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เต็มรูปแบบมากขึ้น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 อบจ.เป็นนิติบุคคลและราชการส่วน ท้องถิ่น เขต อบจ.ได้แก่เขตจังหวัดโครงสร้างประกอบด้วยสภา อบจ. และนายก อบจ. อำนาจหน้าที่เน้นหนัก การจัดทำแผนพัฒนา สนับสนุนการพัฒนาสภาพตำบลและท้องถิ่นอื่นมีแหล่งรายได้เพิ่มขึ้นทำนองเดียวกับ อบต. พนักงานส่วนจังหวัดเดิมเปลี่ยนเป็นข้าราชการ อบจ.พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 เพิ่มเติมสาระสำคัญดังนี้เหตุแห่งการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (สจ.) นายกและรองนายก อบจ.เพิ่มหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีเพิ่มเติมให้ราษฎรเข้าชื่อเสนอประธานฯให้ออกข้อบัญญัติ อบจ.ได้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดระเบียบการบริหารระดับ ตำบลใหม่ มีสภาตำบลเพียงรูปแบบเดียว ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และหน่วยการปกครองท้องถิ่น จนกระทั่งปี 2518 สภาตำบลมีคณะกรรมการสภาตำบล เป็นองค์กรบริหาร มีกำนันเป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำ ตำบล และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ราษฎรเลือกหมู่บ้านละ 1 คน เป็นกรรมการ ปลัดอำเภอ/พัฒนากร เป็นที่ปรึกษา ครูประจำตำบลเป็นเลขานุการอบต. ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกยกเลิก มีเพียงสภา ตำบล จึงไม่มีสภา มีเพียงคณะกรรมการสภาตำบลเป็นองค์กรบริหาร พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ บริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 สภาตำบล ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ มีฐานะเป็นนิติบุคคล โครงสร้างการบริหารใช้รูปแบบกรรมการ สมาชิกประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ฯ และสมาชิกจากการ เลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน อยู่ในวาระ 4 ปี เกิดสภาตำบลที่มีอำนาจอิสระมากขึ้น และ อบต.ที่เป็นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมบูรณ์แบบสภาตำบลมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 1.5 แสนบาท 3 ปี ย้อนหลัง ให้จัดตั้งเป็น อบต. ซึ่งมีทั้งสภา อบต. และคณะกรรมการบริหาร อบต. ที่สมาชิกเลือกกันเอง

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 21 พ.ค. 2542 มีสาระสำคัญเพิ่มเติมดังนี้โครงสร้างสภา อบต.ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน ตัดสมาชิกที่เป็นโดยตำแหน่ง คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบลออกไป ฝ่ายบริหาร อบต.

ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร 1 คน กรรมการบริหาร 2 คนให้มีการยุบรวมสภาตำบล/ อบต. ในเขตอำเภอเดียวกันได้เพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่น การท่องเที่ยว การผังเมืองโครงสร้างและการบริหารงานของ อบต. สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

โดยที่มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นการผนึกกำลังภาคราชการ มีการปรับปรุงการใช้อำนาจและแบ่งอำนาจระหว่างกันอย่างชัดเจน มีการระบุหน้าที่ส่วนราชการ กำหนดระบบการมอบอำนาจลดหลั่นกัน ในส่วนท้องถิ่นได้แบ่งเป็น อบจ./เทศบาล/และราชการส่วนท้องถิ่น อื่นที่กฎหมายกำหนด

#### 2.1.4.2 ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วยการแบ่งส่วนราชการ 4 ประเภท (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558 ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2558) ได้แก่

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด	76	แห่ง
2) เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่		
2.1 เทศบาลนคร	30	แห่ง
2.2 เทศบาลเมือง	178	แห่ง
2.3 เทศบาลตำบล	2,233	แห่ง
3) องค์การบริหารส่วนตำบล	5,334	แห่ง
4) องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา		

โดยการปกครองท้องถิ่นจำนวนรวมทั้งประเทศไทย 7,851 แห่ง

#### องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระบบทั่วไป ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัด มีพื้นที่รับผิดชอบเต็มพื้นที่ของจังหวัด อำนาจหน้าที่หลักประกอบด้วย การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่และแบ่งสรรเงินให้แก่ สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่คุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตจังหวัดนั้นๆ ฯลฯ การจัดระเบียบบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในขณะนี้ เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยองค์กรที่สำคัญ 2 องค์กร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นฝ่ายบริหาร องค์กรทั้งสองมีลักษณะ และวิธีดำเนินงาน โดยสรุปได้ ดังนี้

**สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด** มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ซึ่งจะมีจำนวนมากน้อยเท่าใดนั้นจะกำหนดจากจำนวนประชาชนในแต่ละจังหวัด โดยกำหนดจากหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

จำนวนประชาชนในจังหวัด	จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (คน)	จำนวนรองนายก อบจ. (คน)
ไม่เกิน 500,000 คน	24	2
500,001 – 1,000,000 คน	30	2
1,000,001 – 1,500,000 คน	36	3
1,500,001 – 2,000,000 คน	42	3
ตั้งแต่ 2,000,001 ขึ้นไป	48	4

**สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด** มีหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร รวมทั้งควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายบริหาร

**นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด** ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน เป็นผู้นำองค์การ และมีหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่างๆ ทั้งมีอำนาจในการแต่งตั้งผู้ที่มีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ เพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมอบหมาย และยังสามารถแต่งตั้งเลขานุการและที่ปรึกษาเพื่อช่วยบริหารกิจการแต่ต้องรวมกันแล้วไม่เกิน 5 คน ทั้งนี้คณะผู้บริหารที่นายกฯ แต่งตั้งจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาฯ โดยนายกฯ จะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้

### เทศบาล

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมือง การจัดตั้งเทศบาลไม่ได้ทำทั่วราชอาณาจักร แต่จัดตั้งขึ้นเป็นแห่งๆ ไป ตามแต่รัฐบาลจะเห็นสมควรยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลโดยการตราพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลเป็นแห่งๆ ไป ในปัจจุบันเทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร แต่การที่รัฐบาลจะยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลประเภทใดนั้น จะพิจารณาจากองค์ประกอบทางด้านจำนวนประชากรในท้องถิ่นนั้นๆ ความเจริญทางเศรษฐกิจหรือรายได้ของท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่น ในการยกฐานะของท้องถิ่นเป็นเทศบาลนั้น ในพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลนั้นไว้ด้วย พร้อมทั้งต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของเทศบาลแต่ละประเภทตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

ประหยัด หงส์ทอง (2526) ได้สรุปเกี่ยวกับเทศบาลไว้ดังนี้ “บรรดาสถาบันการเมืองการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ นับว่าเทศบาลเป็นสถาบันที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเป็นหน่วยการปกครองที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนที่มีความเจริญ นานาประเทศต่างประสบความสำเร็จในการใช้เทศบาลเป็น “เครื่องมือ” ที่สำคัญในการปกครองประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลมีความสำคัญในฐานะสถาบันที่มี “ความจำเป็น” สำหรับการปกครองประเทศของบรรดาประเทศที่พัฒนาทั้งหลาย”

**ประเภทของเทศบาล** ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 มีเทศบาล 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร แต่ละประเภทมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้ (ประยูร กาญจนดุล, 2545 : 30-31)

1. **เทศบาลตำบล** ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามดุลยพินิจของรัฐบาล โดยกฎหมายมิได้กำหนดไว้ว่าจะต้องมีจำนวนราษฎร และรายได้ของท้องถิ่นเป็นเท่าใด ดังนั้น ท้องถิ่นใดที่รัฐบาลเห็นสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลก็สามารถกระทำได้ตามความเหมาะสม

## 2. เทศบาลเมือง มี 2 ชนิด ได้แก่

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง แม้ว่าในปัจจุบันศาลากลางของบางจังหวัดอาจย้ายออกไปนอกเขตชุมชนเมืองไปตั้งในบริเวณศูนย์ราชการก็ตาม บริเวณที่ตั้งของศาลากลางใหม่นั้นจะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลไม่ได้ แต่อาจตั้งเป็นเทศบาลนครได้ ถ้ามีประชากร รายได้ท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่นเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดของเทศบาลนคร

2.2 ท้องถิ่นชุมชน ที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมือง ตามกฎหมายเทศบาลกำหนดไว้ รัฐบาลก็สามารถจะจัดตั้งเทศบาลเมืองได้โดยยกพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมือง ซึ่งจะระบุชื่อและเขตเทศบาลของท้องถิ่นนั้นๆ ไว้ด้วยเสมอ

3. **เทศบาลนคร** ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป รวมทั้งมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนครตามที่กฎหมายกำหนดไว้ การจะจัดตั้งชุมชนใดเป็นเทศบาลนครได้นั้น นอกจากจะต้องมีจำนวนประชากร รายได้ของท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่นตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดแล้ว ยังต้องตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครโดยระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วยเสมอ

โครงสร้างเทศบาลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ **สภาเทศบาล** ทำหน้าที่นิติบัญญัติ และ **นายกเทศมนตรี** ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาล โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1.1 **สภาเทศบาล** ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เทศบาลแต่ละประเภทจะมีสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกัน คือ

**เทศบาลตำบล** มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 12 คน

**เทศบาลเมือง** มีสมาชิกสภาเทศบาลเมือง จำนวน 18 คน

**เทศบาลนคร** มีสมาชิกสภาเทศบาลนคร จำนวน 24 คน

อนึ่ง ในการกำหนดเขตเลือกตั้งสมาชิกเทศบาลนั้น **เทศบาลตำบล** จะแบ่งเขตเทศบาล ออกเป็นเขตเลือกตั้ง 2 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 12 คน สำหรับ **เทศบาลเมือง** จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 3 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 18 คน และ **เทศบาลนคร** จะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 4 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 24 คน สำหรับคุณสมบัติสมาชิกสภาเทศบาลจะต้องมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยการเกิด และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นต้น นอกจากนี้ยังจะต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่นๆ เช่น ดินยาเสพติด เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร ฯลฯ ทั้งนี้สมาชิกสภาเทศบาลจะมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

1.2 **นายกเทศมนตรี** ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลจะเป็นผู้เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง เช่นเดียวกับสมาชิกสภาเทศบาล มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ ผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกเทศมนตรีจะต้องมีคุณสมบัติทั่วไป เช่น อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี รวมทั้งไม่เป็นผู้พ้นตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะสาเหตุที่มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้าม เช่น ดินยาเสพติด เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร นักพรตหรือนักบวช หรืออยู่ในระหว่างเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง เป็นต้น

## 2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่สำคัญ 2 ฉบับ ฉบับแรกเป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และฉบับที่สอง เป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ทั้งนี้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยสรุปมีดังนี้

2.1 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการของเทศบาล โดยการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน หรือตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขตเทศบาล

**เทศบาลตำบล** มีหน้าที่ประกอบด้วยรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลป้องกันและระงับโรคติดต่อ จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง จัดให้ราษฎรได้มีการศึกษาอบรมส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

ในส่วนของ**เทศบาลเมือง** นอกจากจะมีอำนาจหน้าที่เหมือนกับเทศบาลตำบลแล้ว ยังต้องมีหน้าที่เพิ่มเติมอีก ดังนี้

- จัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงส่วนสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

สำหรับเทศบาลนครนั้น นอกจากจะมีหน้าที่เหมือนกับเทศบาลเมืองแล้วยังต้องมีหน้าที่เพิ่มอีกดังนี้

- จัดให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่นๆ การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การวางผังเมือง และการควบคุมการก่อสร้าง และส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว

2.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำระบบบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาล โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

#### **องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)**

ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด และเป็นองค์กรปกครองที่ถือได้ว่ามีอำนาจหน้าที่ที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนและสามารถตอบสนองความต้องการเบื้องต้นของประชาชนได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันการจัดระเบียบบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ทั้งนี้จะได้กล่าวถึงสาระสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลใน 3 ส่วน ได้แก่ โครงสร้างการบริหาร อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลส่วนกลางกับองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีสาระสำคัญโดยสรุปได้ดังนี้

**สภาองค์การบริหารส่วนตำบล** เป็นฝ่ายนิติบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ โดยสมาชิกสภาฯ จะมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ถ้า อบต. ใดมีเพียง 1 หมู่บ้านกฎหมายให้เลือกสมาชิกสภาฯ ได้ 6 คน และในกรณีที่ อบต. ใดมี 2 หมู่บ้านก็กำหนดให้แต่ละหมู่บ้านเลือกสมาชิกสภาฯ ได้หมู่บ้านละ 3 คน ดังนั้นจำนวนสมาชิกสภาฯ จะมีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป สภา อบต. จะเลือกสมาชิกสภาฯ 1 คน เป็นประธาน อบต. และอีก 1 คน เป็นรองประธาน อบต. และจะเลือกปลัด อบต. หรือสมาชิกสภาฯ 1 คน เป็นเลขานุการของสภาฯ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี โดยผู้สมัครสมาชิกสภาฯ จะต้องมีความสมบูรณ์ทุกประการ เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขต อบต. ที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี และต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่นๆ เช่น ตัดยาเสพติดให้โทษ เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร นักพรตหรือนักบวช อยู่ในระหว่างเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง ต้องคำพิพากษาให้จำคุกและถูกคุมขังโดยหมายศาล เคยถูกให้ออก ปล่อยออกหรือให้ออกจากราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจเพราะทุจริตต่อหน้าที่ เป็นต้น

**สภาองค์การบริหารส่วนตำบล** เป็นฝ่ายนิติบัญญัติมีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และหน้าที่ด้านการควบคุมฝ่ายบริหาร และหน้าที่ด้านการควบคุมตรวจสอบการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และทีมบริหารงาน

**นายกองค์การบริหารส่วนตำบล** ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ของ อบต. นั้นๆ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารกิจการของ อบต. สามารถจัดตั้งทีมบริหารของตนได้ ประกอบด้วย รองนายก อบต. เพื่อช่วยเหลืองานบริหารได้ไม่เกิน 2 คน และตั้งเลขานุการนายก อบต. ได้ 1 คน ทั้งนี้รองนายก อบต. และเลขานุการนายก อบต. จะต้องแต่งตั้งจากบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาฯ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายก อบต. จะต้องมีความสมบูรณ์ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ฯลฯ รวมทั้งจะต้องไม่เป็นผู้มีคุณสมบัติต้องห้าม เช่น ตัดยาเสพติดให้โทษ เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ เป็นภิกษุสามเณร นักบวช ฯลฯ

ในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล นายก อบต. มีหน้าที่บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลที่เป็นฝ่ายประจำ และก่อนที่จะเข้ารับหน้าที่นายก อบต. จะต้องแถลงนโยบายบริหารกิจการ อบต. ต่อสภาฯ โดยไม่มีการลงมติ และจะต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ตนได้แถลงไว้ต่อสภาฯ เป็นประจำทุกปี ในการบริหารกิจการของ อบต. นั้นกฎหมายว่าด้วยสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของนายก อบต. ไว้ดังนี้ กำหนดนโยบายให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สั่ง อนุญาต หรืออนุมัติเกี่ยวกับราชการของ อบต. วางระเบียบเพื่อให้งานของ อบต. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบต. ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างของ อบต.

**อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล**เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปแล้วว่า อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รัฐบาลและความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ดีที่สุด รวมทั้งมีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดได้เป็นอย่างดี การทำหน้าที่ต่างๆ เหล่านี้จะสำเร็จโดยสมบูรณ์ได้นั้น อบต. จะต้องใช้อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ดังนี้

**อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546**

- มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
- มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตพื้นที่ เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ กำจัดสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น เป็นต้น



นอกจากนี้ อบต. อาจจัดทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และมีอำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การสาธารณสุข โภชนาและก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุข การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น (มาตรา 16)

## 2.1.5 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

### 2.1.5.1 บทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี

ประธาน สุวรรณมงคล (2540, น.7) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการบริหารท้องถิ่นของประเทศต่างๆจะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมแต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องนั้นเป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้างๆโดยได้กล่าวไว้ว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่งจึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิ เช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ รวมไปถึง การส่งเสริมด้านอาชีพการสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนและกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่นร่วมกัน กำหนดโดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภค และการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้

แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้ และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเองเป็นต้น

4) บทบาทในการประสานท้องถิ่นนั้น มิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิ เช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาความยากจน คณะผู้บริหารท้องถิ่นก็จะต้องนำนโยบายนั้น มาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพ และสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่นเป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครองการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิ เช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่การดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาสทางสังคมเป็นต้น

โดยบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงรวมถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานการสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพดังนั้น บทบาทขององค์กรบริหารส่วนตำบลมีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

- 1) การจัดการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่
- 2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ยอยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน
- 3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามัยของประชาชนในพื้นที่

#### 2.1.6 แนวทางการติดตามประเมินผล

กรอบและแนวทางในการติดตามและประเมินผล สอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 29 กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ดำเนินการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนา เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วรายงานผล และเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นการติดตามและประเมินผลความสอดคล้อง และความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการติดตาม และประเมินผลโครงการพัฒนาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการตามแผนดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาที่สอดคล้องกับพันธกิจ ซึ่งสามารถนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดหรือไม่ และโครงการพัฒนานั้นประสบความสำเร็จตามกรอบการประเมินผลระดับใด

## การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ร่วมประชุมเพื่อกำหนดกรอบแนวทาง และวิธีการในการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาสามปีและประเมินผลโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนา สามปี ดังนี้

การกำหนดกรอบ แนวทาง และวิธีการ ในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาอาจกำหนดแนวทางในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปี ดังนี้

- 1) ความสอดคล้อง (Relevance) ของยุทธศาสตร์ แผน และกลยุทธ์ที่กำหนด
- 2) ความเพียงพอ (Adequacy) ของทรัพยากรเพื่อกำหนดกิจกรรมของหน่วยงาน
- 3) ความก้าวหน้า (Progress) กิจกรรมที่กำหนดไว้ตามแผน โดยมีการติดตามผล (Monitoring)
- 4) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับทรัพยากรที่ใช้โดยมีการประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation)
- 5) ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการศึกษารายผลที่ได้รับ (Effect)
- 6) ผลลัพธ์และผลผลิต (Outcome and Output) เป็นการประเมินผลประโยชน์ที่เกิดจากการทำกิจกรรมที่มีต่อกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ และการประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม

การประเมินผลกระทบเป็นการศึกษาผลที่ได้รับรวมยอด (Overall Effect) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น อาจนำแนวทางทั้งหมดที่กำหนดมาใช้หรืออาจเลือกใช้ในบางแนวทางในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปีก็ได้ โดยอย่างน้อยต้องสามารถประเมินความสอดคล้องและสามารถวัดความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของแผนพัฒนาสามปีได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคณะกรรมการฯ จะพิจารณา

การกำหนดกรอบแนวทางและวิธีการในการติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาสามปี อาจกำหนดแนวทางดังนี้

- 1) การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) หรือ การประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation)
- 2) การประเมินผลโครงการ (Project Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation)
- 3) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation)

**ขั้นตอนที่ 2** คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปี ตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตลอดระยะเวลาของแผนพัฒนาสามปี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**ขั้นตอนที่ 3** คณะกรรมการติดตามและประเมินผลผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาสามปีตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการพัฒนาตามแผนดำเนินงานจนถึงสิ้นสุดโครงการฯ

**ขั้นตอนที่ 4** รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาสามปีและผลการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาตามแผนพัฒนาสามปีต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น

ระดับจังหวัด พร้อมประกาศผลการติดตามและประเมินผลให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

**ขั้นตอนที่ 5** คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นอาจให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะในรายงานการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาสามปีและโครงการพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับจังหวัดได้

**ระเบียบ วิธีการในการติดตามและเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มืองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ**

1. ผู้เข้าร่วมติดตามและประเมินผล ได้แก่ คณะกรรมการติดตามและประเมินผล ผู้รับผิดชอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับการแต่งตั้ง ผู้มีส่วนได้เสียในท้องถิ่นนั้นๆ

2. เครื่องมือที่ใช้สำหรับการติดตามประเมินผล เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดขึ้นซึ่งมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่น ข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ ความจำเป็นสำคัญในการนำมาหาค่าผลของประโยชน์ที่ได้รับจากแผน ยุทธศาสตร์ อาจเป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบทดสอบ แบบวัดความรู้ แบบบันทึกข้อมูล แบบบันทึกการสังเกต แบบตรวจสอบ บันทึกรายการ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ หรือการหาผลสัมฤทธิ์โดยรูปแบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นนั้น ๆ

3. กรรมวิธี อันได้แก่ วิธีการที่จะดำเนินการติดตามและประเมินผล จะต้องศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นการตรวจดูเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เป็นทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาท้องถิ่น เอกสารเบิกจ่ายงบประมาณ เช่น ถนน แม่น้ำ ลำคลอง ครุภัณฑ์ที่ดิน และสิ่งก่อสร้างต่างๆ กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อตรวจดูว่าดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และได้รับผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่ ทรัพย์สินต่างๆ มีอยู่จริงหรือไม่ สภาพของทรัพย์สินนั้นเป็นอย่างไร เป็นต้น ซึ่งเป็นการกำหนดวิธีการเช่นนี้ต้องมีการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) ด้วย

การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล โดยมีกำหนดองค์การที่รับผิดชอบ วิธีการติดตาม และห้วงเวลาในการติดตามและประเมินผล ดังนี้ องค์การรับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลซึ่งตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 28 กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1) สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน
- 2) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน
- 3) ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน
- 4) หัวหน้าส่วนการบริหารที่คัดเลือกกันเองจำนวนสองคน
- 5) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน

โดยให้คณะกรรมการเลือกกรรมการหนึ่งคนทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการ และกรรมการอีกหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการ

กรรมการตามข้อ 28 ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี และอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้ โดยมีอำนาจหน้าที่ ตามระเบียบข้อ 29 ดังนี้

- 1) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- 2) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- 3) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน อย่างน้อย ปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

4) แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

ข้อ 30 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาได้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

- (1) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างข้อกำหนด ขอบข่าย และรายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอต่อผู้บริหารท้องถิ่น
- (2) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติข้อกำหนด ขอบข่ายและรายละเอียดของงาน
- (3) หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล
- (4) ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่ดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล รายงานผลการดำเนินการซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผล เพื่อประเมินผลการรายงานผลเสนอความเห็นผู้บริหารท้องถิ่น
- (5) ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผลต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ โดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

ข้อ 31 เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมและเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยอาจจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตามความเหมาะสม

### **เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล**

#### **การติดตาม (Evaluation)**

การติดตามนั้น จะทำให้เราทราบได้ว่าขณะนี้ได้มีการได้มีการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนสามปี ถึงระยะใดแล้ว ซึ่งเทคนิคอย่างง่ายที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามได้ เช่น Gant Chart ที่จะทำให้หน่วยงานสามารถติดตามได้ว่าการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาสามปีมีการดำเนินการในช่วงใด ตรงกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ แผนปฏิบัติการก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าวมาแล้ว

#### **การประเมินผล (Evaluation)**

การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ จำเป็นต้องมีเกณฑ์มาตรฐาน (Standard criteria) และตัวชี้วัด (Indicators) เพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมินเพื่อให้เกิดความชัดเจน เป็นระบบ มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ โดยประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ ใน 2 ระดับ คือเกณฑ์การประเมินหน่วยงาน และเกณฑ์การประเมินโครงการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

### เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลหน่วยงาน

ประกอบด้วย 7 เกณฑ์ 22 ตัวชี้วัด ดังนี้

#### **เกณฑ์สัมฤทธิ์ผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Achievement)**

เป็นการประเมินความสำเร็จโดยพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย โดยเป็นการประเมินผลขององค์กร 2 ส่วน คือ ผลในภาพรวมและระดับปฏิบัติการ ผลการดำเนินงานจะต้องเปิดเผยให้สาธารณชนทราบอย่างกว้างขวาง อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน อาจเป็นทุกไตรมาส หรือผลการดำเนินงานประจำปี สัมฤทธิ์ผลรวมถึงการดำเนินงานที่มุ่งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ คือ

#### **ผลผลิต (Outputs) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ**

**ผลผลิตในภาพรวม (Overall outputs)** เป็นการประเมินผลผลิตเทียบกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายรวมขององค์กร ในสายตาของสมาชิกขององค์กร และประชาชนผู้รับบริการ การประเมินผลดังกล่าวมีลักษณะที่เป็นพลวัต (Dynamic) และมีปฏิสัมพันธ์กับสถานะแวดล้อมของภายนอกองค์กร

**ผลผลิตระดับปฏิบัติการ (Operation outputs)** เป็นการประเมินผลโดยพิจารณาระดับการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ โดยอาจพิจารณาจากผลผลิตต่อหน่วยกำลังคน ระดับการบริการต่อหน่วยเวลา สัดส่วนของต้นทุนและผลตอบแทน สถานภาพทางการเงิน สินทรัพย์และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดผลตอบแทน (Non – performing loan) คุณภาพของผลผลิตและบริการสาธารณะ ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรขององค์กร การประหยัดพลังงานและการรักษาภาวะแวดล้อม

#### **เกณฑ์ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคม**

ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ

- 1) การเข้าถึง เน้นความสำคัญในเรื่องโอกาสของประชาชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้ได้รับบริการสาธารณะ
- 2) การจัดสรรทรัพยากร พิจารณาถึงความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรให้กับประชาชน
- 3) การกระจายผลประโยชน์ เน้นความเป็นธรรมในการกระจายผลประโยชน์หรือผล ต่อตอบแทนให้แก่สมาชิกในสังคม
- 4) ความเสมอภาค เน้นความเป็นธรรมเพื่อให้หลักประกันเรื่องสิทธิและโอกาสในการได้รับบริการสาธารณะโดยปราศจากอคติ ไม่แบ่งแยกกลุ่ม

#### **เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ**

1. สมรรถนะของหน่วยงาน เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
2. ความทั่วถึงและเพียงพอ พิจารณาถึงความครอบคลุม ความเพียงพอ และความครบถ้วนของการให้บริการทั้งในด้านกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการและระยะเวลาที่บริการ
3. ความถี่ในการให้บริการ เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการต่อหน่วยเวลาว่ามีความสม่ำเสมอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่

**4. ประสิทธิภาพการให้บริการ** เป็นการชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรที่มุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา มีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการบริการไว้เป็นแนวทาง

**4. เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน** ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ

1) **พันธกิจต่อสังคม** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงภารกิจของหน่วยงานที่มีต่อสังคม พิจารณาได้จากวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงานของหน่วยงาน

2) **ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ** เป็นตัวชี้วัดถึงความรับผิดชอบต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย

3) **การให้หลักประกันความเสี่ยง** เป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญเพื่อให้หลักประกันว่าประชาชนผู้รับบริการจะได้รับความคุ้มครองและหรือการชดเชยจากหน่วยงานหากมีความเสียหาย ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

4) **การยอมรับข้อผิดพลาด** เป็นตัวชี้วัดถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่จะยอมรับต่อสาธารณชนในกรณีเกิดความผิดพลาดในการบริหารหรือการปฏิบัติงาน

**5. เกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน** ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ

1) **การกำหนดประเด็นปัญหา** การกำหนดประเด็นปัญหาที่มาจากประชาชนผู้รับบริการ และมีการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ

2) **การรับฟังความคิดเห็น** เป็นตัวชี้วัดถึงระบบเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

3) **มาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา** เป็นตัวชี้วัดถึงความพร้อมในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนผู้รับบริการที่มีทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งเปิดกว้างให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

4) **ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา** เป็นตัวชี้วัดการตอบสนองในการแก้ไขปัญหา การให้ความสำคัญและการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ไม่ละเลยเพิกเฉยต่อปัญหา

**6. เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้า** ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ประการ คือ

1) **ระดับความพึงพอใจ** เป็นตัวชี้วัดความเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงาน

2) **การยอมรับหรือคัดค้าน** เป็นตัวชี้วัดระดับการยอมรับมาตรการ นโยบายของหน่วยงาน ซึ่งพิจารณาจากสัดส่วนการยอมรับหรือคัดค้าน เนื่องมาจากผลกระทบของนโยบายของหน่วยงาน

**7. เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม**

ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1) **ผลกระทบภายนอก** เป็นตัวชี้วัดว่าหน่วยงานก่อให้เกิดผลกระทบซึ่งสร้างความเสียหายจากการดำเนินงานแก่ประชาชนหรือไม่ โดยอาจวัดจากขนาดและความถี่จากการเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น การก่อสร้างถนนขวางทางน้ำหลากทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมใหญ่

2) **ต้นทุนทางสังคม** เป็นตัวชี้วัดผลเสียหายที่สังคมต้องแบกรับ เช่นค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูบูรณะความเสียหายที่เกิดขึ้น

เกณฑ์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจะเป็นการพิจารณาเกณฑ์รวม (Multiple criteria and indicators) และสามารถใช้เป็นกรอบหรือเครื่องมือในการประเมินผลลัพธ์สุดท้ายและผลกระทบในการดำเนินงานในภาพรวม เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับระดับการบรรลุผล และการสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชากรกลุ่มเป้าหมาย สำหรับค่าตัวแปร (Attributes) อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงาน

#### **เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness)**

การประเมินประสิทธิผล เป็นเกณฑ์พิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยดูจากผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ

(1) **ระดับการบรรลุเป้าหมาย** เป็นตัวชี้วัดว่าโครงการบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้างและการบรรลุเป้าหมายส่งผลกระทบต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรเป้าหมาย อาทิ การบรรลุเป้าหมายด้านเศรษฐกิจ สังคม

(2) **ระดับการมีส่วนร่วม** เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จโดยให้ความสำคัญกับมิติการมีส่วนร่วม โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผลได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลกระทบต่อระดับความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และโครงการจะปรับปรุงส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร ระดับการมีส่วนร่วมสามารถวัดจาก จำนวนประชากร ความถี่ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจ วางแผนและติดตามผล

(3) **ระดับความพึงพอใจ** เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ สัดส่วนของครัวเรือนที่พอใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โครงการ ระดับความพึงพอใจในมาตรการตามโครงการ

(4) **ความเสี่ยงของโครงการ** เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยงในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการด้วยหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะประเมินจากการเปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

#### **เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts)**

เป็นการพิจารณาผลกระทบโดยรวมต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคมและหน่วยงานในภาพรวม เป็นผลกระทบระยะยาว ผลกระทบอาจมีทั้งที่มุ่งหวัง (Intended impacts) และผลกระทบที่ไม่ได้มุ่งหวัง (Unintended impacts) ซึ่งอาจเป็นผลด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการ คือ

(1) **คุณภาพชีวิต** เป็นตัวชี้วัดผลกระทบต่อการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรกลุ่มเป้าหมาย อาทิ รายได้ ความเป็นอยู่ โอกาสทางการศึกษา การมีงานทำ สุขอนามัย สภาพแวดล้อมของครัวเรือนชุมชน โดยสามารถวัดจากสัดส่วนครัวเรือน หรือประชากรที่ได้รับบริการจากโครงการพัฒนาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดี หรือมาตรฐานการดำรงชีพ

(2) **ทัศนคติและความเข้าใจ** เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเรื่องทัศนคติ และความเข้าใจของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและลบต่อตัวโครงการเอง



โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการนโยบายผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และทัศนคติต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โครงการ

**(3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม** เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ อาทิ สัดส่วนของครัวเรือนที่ยอมรับเทคโนโลยีการผลิตที่รักษาสิ่งแวดล้อม จำนวนเกษตรกรที่ทำการเกษตรแบบธรรมชาติมากยิ่งขึ้น การปฏิบัติการใช้ยวดยานโดยเคารพกฎจราจรมากขึ้น การออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากขึ้น และลดละพฤติกรรมการซื้อสิทธิขายเสียง การลดพฤติกรรมการประพุดมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่

#### **เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance)**

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องมุ่งพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนจะต้องตอบคำถามด้วยว่า แนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาที่เป็นจริงได้หรือไม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

**(1) ประเด็นปัญหาหลัก** ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเรื่องหรือประเด็นปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้วและที่ยังไม่สามารถแก้ไข รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความเร่งด่วนตามความรุนแรงของปัญหา

**(2) มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา** เป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถดูได้จากมาตรการที่ผู้บริหารโครงการ นำมาใช้ตลอดช่วงระยะเวลาของการดำเนินโครงการ และความสอดคล้องกับปัญหาหลัก

**(3) ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย** เป็นตัวชี้วัดถึงความต้องการของผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ อาทิ คำร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ให้แก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินโครงการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ความสอดคล้องในการดำเนินโครงการและสนองต่อความต้องการของประชากรเป้าหมาย

#### **เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability)**

เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่สืบเนื่องจากความสอดคล้อง โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่าจะสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังหมายถึงรวมถึงความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

**(1) ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจ (Economic viability)** เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรทางการเงินของโครงการ อาทิ จำนวนงบประมาณของโครงการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ ภาระผูกพัน สัดส่วนค่าใช้จ่ายเทียบกับผลผลิตที่ได้ ปริมาณเงินทุนสำรอง แหล่งสนับสนุนงบประมาณ ปริมาณงบประมาณหรือเงินทุนหมุนเวียน จำนวน ขนาดกองทุนดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงความอยู่รอดทางเศรษฐกิจของโครงการ

**(2) สมรรถนะด้านสถาบัน (Institutional capacity)** เป็นตัวชี้วัดความสามารถของหน่วยงานในการบริหารโครงการ การพัฒนาองค์กรประชาชน การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระดับการมีส่วนร่วมของประชากรกลุ่มเป้าหมายในกระบวนการตัดสินใจ การวางแผนงานและบริหารโครงการ และการปรับปรุงระเบียบวิธีการปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินโครงการ

(3) **ความเป็นไปได้ในการขยายผล** เป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนโดยพิจารณาความสามารถในการพึ่งตัวเอง โอกาสและช่องทางในการขยายผลการดำเนินโครงการกรณีโครงการประสบผลสำเร็จด้วยดี ทั้งการขยายผลตามแนวราบ กล่าวคือ การเพิ่มกิจกรรมโครงการ การเพิ่มจำนวนประชากรเป้าหมาย การขยายกำลังผลิตของโครงการเดิมและการขยายผลในแนวตั้ง ได้แก่ การขยายพื้นที่โครงการ การขยายเครือข่ายโครงการออกไปทั่วภูมิภาค และการยกระดับโครงการเป็นระดับชาติ

#### **เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity)**

เป็นเกณฑ์ที่มุ่งให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม (Social equity) โดยพิจารณาถึงผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ โดยยึดหลักการว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายจะได้รับหลักประกันเรื่องความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความทั่วถึง ในการรับบริการ การจัดสรรคุณค่า (Values) และการกระจายผลตอบแทนที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการ คือ

(1) **ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ** เป็นตัวชี้วัดความเป็นธรรมโดยให้ความสำคัญทุกกลุ่มย่อยในสังคม อาทิ ความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรแหล่งน้ำแก่กลุ่มเกษตรกรและกลุ่มอาชีพอื่น การจัดหาตำแหน่งให้กับผู้ว่างงานและผู้ถูกเลิกจ้าง มาตรการลดผลกระทบทางสังคมปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่จัดให้แก่ประชากรในทุกสาขาอาชีพ

(2) **ความเป็นธรรมระหว่างเพศ** เป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญเรื่องความเป็นธรรมระหว่างเพศ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญมากขึ้นในการประเมินโครงการพัฒนา โดยดูว่าการดำเนินโครงการให้ความเสมอภาคระหว่างเพศ หรือมีการเลือกปฏิบัติระหว่างเพศ (Gender discrimination) หรือไม่ โดยสามารถพิจารณาเรื่องความเท่าเทียมในโอกาส บทบาทระหว่างหญิง/ชาย การปฏิบัติที่เคารพสิทธิ ของสตรี

(3) **ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น** (Intergenerational equity) เป็นตัวชี้วัดที่เน้นความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น ระหว่างชนรุ่นปัจจุบันและชนรุ่นอนาคต (Future generation) ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการจัดสรรและใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดหาพลังงาน โครงการพัฒนาขนาดใหญ่ โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบด้านสังคม โดยคำนึงถึงชนรุ่นอนาคตซึ่งจะเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินโครงการในปัจจุบัน

#### **เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities)**

เป็นเกณฑ์ที่สำคัญในการประเมินโครงการเพื่อเป็นหลักประกันว่า การดำเนินโครงการจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบด้านลบต่อสังคม หรือชุมชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

(1) **ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม** เป็นตัวชี้วัดความเสียหายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินโครงการ โดยเป็นการวัดและประเมินเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับการศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment – EIA) ในช่วงก่อนทำโครงการ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับผิดชอบ และมีการชดเชยความเสียหายจากผลกระทบในลักษณะที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย เพื่อเป็นหลักประกันความเสี่ยงให้กับสังคม และเป็นมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้อนุมัติและผู้ดำเนินโครงการ

(2) **ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ** เป็นตัวชี้วัดผลกระทบหรือความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากโครงการพัฒนาของรัฐ ในลักษณะของผลกระทบภายนอก (Externalities) ซึ่งสร้างภาระให้กับประชาชนและชุมชนโดยรอบที่ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายเป็นต้นทุนทางสังคม (Social costs) ที่ต้องเสียไป อาทิ พื้นที่การเกษตรที่ถูกน้ำท่วมเสียหายจากโครงการสร้างเขื่อน

(3) **ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม** เป็นตัวชี้วัดความเสียหายที่เกิดจากการดำเนินโครงการและส่งผลกระทบต่อสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน อาทิ การดำเนินงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การ

สูญเสียโครงสร้าง แบบแผนและวิถีการดำเนินชีวิตที่ดี ความเสื่อมถอยของขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ความเชื่อ ความเอื้ออาทร ความร่วมมือและความช่วยเหลือเกื้อกูลของชุมชนดั้งเดิม

เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้านสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตาม และประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่เป็นพลวัตร ใน ทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composit indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป

## 2.2 แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง “ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้องการ (Need) กล่าวคือเมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ” (จรณไชยสร และคณะ, 2537 อ้างใน สุนารี แสนพยุห์, 2557)

ในขณะที่ราณี เขาวปรีชา (2538) อ้างในสุนารี แสนพยุห์ (2557) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

“ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือหมายถึง ความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการสนองตอบ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ซึ่งหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง การให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว ความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจ ความรู้สึกสนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก”

ความพึงพอใจโดย อุทัย หิรัญโต (2523) ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เกิดความสุข”

นอกจากนี้ วียะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ขณะเดียวกันที่การศึกษาในต่างประเทศโดย Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ และ Mullins (1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติ ความคาดหวัง หรือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งต่างๆ เมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการของตน ทั้งในระดับความต้องการพื้นฐานและความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการแสดงออกทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ

ความพึงพอใจในการศึกษาในครั้งนี้นี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการต่อกรที่ได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในการให้บริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีลักษณะที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกเมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการ ดังนั้น ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่สามารถนำมาอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970)

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow' Hierarchical Theory of Motivation) ของ Maslow (1970) โดยทฤษฎีนี้มีความเชื่อที่ว่า “มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการและเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ โดยที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังคงที่จะเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการที่จะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ” ดังนั้น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow นำเสนอลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อไปไว้ตามลำดับ ได้แก่ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และ 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ขั้นสามารถอธิบายลักษณะของความต้องการ(เบญจวรรณ วรรณทวิสุข, 2556) ดังนี้

#### 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs)

ความต้องการพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด และสังเกตเห็นได้จากลำดับความต้องการทั้งหมด อันเป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต และอาจรวมถึงเป็นความต้องการที่ได้รับกระตุ้นด้วยอวัยวะสัมผัส ซึ่งถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนี้ตลอดไป

#### 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการของมนุษย์จะพัฒนาไปสู่ขั้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัย หรือความรู้สึกมั่นคง (Safety of Security) โดยทฤษฎีนี้อธิบายถึงการสังเกตความต้องการได้ตั้งแต่การเป็นทารก และในเด็กเล็ก

ที่ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น แม้เติบโตสู่วัยทำงานก็ยังมี การตอบสนองต่อความต้องการ ด้วยการทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครองทรัพย์สิน สิทธิ และรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น นักบัญชี นักประกัน แพทย์ ตำรวจ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอาชีพเหล่านี้ในสังคมคือการตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่

### 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

ความรัก และความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองว่าตน มีความปลอดภัย และมีความมั่นคงแล้ว จึงมีความต้องการในขั้นต่อมา คือ ความต้องการความรัก และ ความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในครอบครัว และในสังคมที่อยู่ ทฤษฎีนี้ได้ อธิบายว่าหากความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะมีความรู้สึกถึงความคับข้องใจ และทำให้เกิด ปัญหาในการปรับตัวไม่ได้ตามมา เพราะรู้สึกไม่ได้รับความรัก

### 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs)

เมื่อรู้สึกว่าได้รับความรัก และความเป็นเจ้าของแล้วก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นความต้องการ ที่ไม่ยอมความรักลดลง นั่นคือ ความรักและความเป็นเจ้าของจะยืนนานหากมนุษย์ได้รับการนับถือยกย่อง ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง จึงเป็นความต้องการขั้นต่อมาจากความรัก และความเป็นเจ้าของ โดยมีความต้องการได้รับยกย่องนับถือทั้งจากตนเอง และผู้อื่น เป็นความต้องการมีอำนาจ มีเกียรติยศ ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับ การได้รับสนองความต้องการใน ขั้นนี้จะทำให้ตนรู้สึกมีคุณค่า

### 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ความต้องการเข้าใจตนเองเป็นความต้องการขั้นสุดท้าย โดยทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าความ ต้องเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง นั้น เป็นความปรารถนาในทุกสิ่งที่จะสามารถได้รับอย่างเหมาะสม และ ทำให้ประสบความสำเร็จได้ จึงเป็นเหตุให้มนุษย์จะใช้พลังอย่างเต็มที่เต็มความสามารถและศักยภาพ ที่มีทั้งหมดเพื่อปรับปรุงตนเองให้ไปสู่ความสำเร็จอันสูงสุดได้

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ หรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ โดยสรุปแล้วสามารถ นำมาอธิบายในการศึกษาครั้งนี้ ภายใต้ข้อสมมติที่ว่าประชาชนผู้รับบริการจะแสดงออกซึ่งความพึงพอใจต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อได้รับการตอบสนองจากบริการนั้นตามลำดับขั้น ซึ่งจะส่งผล ให้การแสดงออกซึ่งความพึงพอใจมีระดับแตกต่างกันตามลักษณะของงานบริการหรือการให้บริการ สอดคล้อง กับการศึกษาในอดีตที่ผ่านมา ที่แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจคือความรู้ที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนอง หรือการกระตุ้น อาทิเช่น ของ เพททาย คุ่มคำมี (2546) ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งเร้าที่แสดงออกมาในรูปของผลสุดท้ายของการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลว่ามีทิศทางบวกหรือ ด้านลบ หรือไม่มีทิศทางใดๆ ต่อสิ่งเร้านั้น” สอดคล้องกับ กิติมา ปรีดีดิลล (2546) สรุปว่า “ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการ ตอบสนองความต้องการของตน” ในขณะที่ ประชากร พัฒนากุล และคณะ (2550) แสดงให้เห็นว่า หากพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการสาธารณะนั้น ประชาชนจะมีการให้ระดับความ พึงพอใจต่อการได้รับบริการเมื่อการให้บริการ นั้น มีลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมรวดเร็ว และทันเวลาให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้บริการอย่างก้าวหน้า(เบญจวรรณวรรณวิสุข, 2556)

### 2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ในการศึกษาลักษณะของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในฐานะผู้รับบริการ ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เข้ามามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ แล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อย หรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

ในขณะที่ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการศึกษาในอดีตแสดงออกมาในหลายลักษณะ อาทิเช่น อัจฉนา โทบุญ (2549) แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจะมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เกิดขึ้น ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสารเวลาที่ใช้ในการบริการความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ความสะดวกจากอาคารสถานที่บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในขณะที่ สุทธิปัญญา (2535) แสดงให้เห็นว่า ในภาคบริการของเอกชนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาเกษียณจะแสดงความพึงพอใจในรูปแบบความรู้สึกที่ดีที่ชอบพอใจ หรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบกิจการด้านความสะดวกที่ได้รับด้านข้อมูลที่ได้รับบริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ นั้น ประชาชนผู้รับบริการนอกจากแสดงความพึงพอใจในระดับต่าง ๆ แล้ว อมรรักษ์ศาสตร์ (2536) ยังแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจ นั้น ยังสามารถนำมาใช้เป็นมาตรการหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริการ เพราะนอกจากต้องดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของรัฐตามภารกิจแล้ว การให้บริการ นั้น ต้องเป็นการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนอีกด้วยอย่างไรก็ตาม ลักษณะของความพึงพอใจหรือความพอใจที่แสดงออกมา นั้น ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับบริการของแต่ละบุคคล และลักษณะของการให้บริการของผู้ให้บริการเช่นกัน

## 2.2.3 แนวคิดพื้นฐานของความพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

พื้นฐานของความพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประการของความพอใจ (Aday and Anderson อ้างอิงใน สุรจิต, 2543)

1. ความพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการเมื่อมีความต้องการบริการนั้น และความสะดวกสบาย
2. ความพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แบ่งเป็นผู้ให้บริการทุกประเภทตามความต้องการ ความสนใจที่มีต่อผู้รับบริการ และการติดตามผลของการให้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้แก่ ท่าทาง และการแสดงออกภายนอก อธยาศัยที่ดี
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
6. ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

โดยที่พื้นฐานของความพอใจดังกล่าวนำไปสู่การพิจารณาซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจพื้นฐานเหล่านั้นรูตินันต์ เดชะคุปต์ (2538, อ้างอิงใน กมล กิจจານ, 2545) ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ผลลัพธ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมการแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ ปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของภากรณ น้าว้าและ ศิริวิมล วันทอง (2550:27-28) ที่สรุปว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวก ขอผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลลัพธ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการใช้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ที่ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในางานบริการ

7. กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ

ในขณะที่ สันตต์ เสริมศรี ( 2539:24-37) สรุปว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการที่สำคัญ ๆ เพียง 5 ประการได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม ลักษณะพื้นฐานของความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยสรุปแล้วได้ถูกนำมาพิจารณาในด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่ และสภาพแวดล้อมในการบริการ และการส่งเสริมหรือการแนะนำบริการอันนำมาซึ่งการอำนวยความสะดวกในการบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การแสดงออกซึ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

#### 2.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตัณฑพิบูลวินัย (2538:5)อธิบายว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประทับใจกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ก็จะทำให้เกิดการเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจ ของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่

ในขณะที่ผู้รับบริการจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจที่ตนควรให้ในการรับบริการนั้นได้ อาจต้องพิจารณาจากองค์ประกอบในหลายๆ ด้าน โดยที่ Millet (1954, p. 4 อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, 2536, หน้า 14) กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการไว้ว่า “ความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้านดังนี้ 1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างสม่าเสมอและเสมอภาค (Equitable Service) 2)ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นแก่ผู้รับบริการความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (AmpleService)3)ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น4)ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆเรื่อยๆไป”

#### 2.2.5 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

ชานันท์ ถ้าคู่ (2545:10) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้น หรือไม่ นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้



1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงาน หรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ดังนั้น เบลูจอร์จ วอร์เรน ทวีสุข (2556) จึงได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของการปกครองท้องถิ่นโดยเฉพาะท้องถิ่นในระดับของเทศบาลไว้ดังนี้ “ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาล หมายถึง ความพอใจความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากเทศบาลในด้านต่างๆ และเมื่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้รับการตอบสนอง ประชาชนก็จะรู้สึกพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ”

โดยที่การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมดำเนินงานและการบริหารงานของฝ่ายปกครองที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการนั้นจัดทำขึ้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ เกี่ยวข้องกับการกินที่อยู่อาศัยอันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของภาครัฐ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการนั้นแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารกิจกรรมบริการสาธารณะต่างๆ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทั้งในด้านความทั่วถึงในทุกกลุ่ม ด้านพื้นที่ และด้านสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้ โดยเฉพาะความความหวังที่ใช้ในการตัดสินใจการเลือกให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการเข้ามาบริหารท้องถิ่นนั่นเอง

ในขณะที่การศึกษาในอดีตที่ผ่านมาเกี่ยวกับการบริการประชาชน อาทิเช่น ถาวรโพธิสมบัติ (2535 อ้างถึงในวีระชัยจุฬาวงศ์สวัสดิ์, 2553, หน้า 11) กล่าวว่า “ความหมายของการบริการประชาชนหมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจะสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคมการให้บริการขององค์การ

ของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชนการบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆให้แก่ประชาชนเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชนโดย

กฎหมายการป้องกันประเทศทำให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและการวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจ และให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์กรของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่นการจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์กรของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์กรของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ”

## 2.3 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภोजังหวัดสุโขทัย

การศึกษาและสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภोजังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดังนี้

### 1.ด้านกายภาพ

#### 1.1 ที่ตั้งของ อบต.บ้านเหล่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ใช้อาคารชั่วคราวสภาตำบลบ้านเหล่า เลขที่ 205 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านเหล่า ซึ่งเป็นอาคารที่ทำการชั่วคราวบนที่ราชพัสดุ และเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2548 เป็นต้นมา ได้เปิดใช้อาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า หลังใหม่ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ เลขที่ 134 หมู่ 13 บ้านเหล่าอุดม ตำบลบ้านเหล่า ถนนสายสว่าง – กุดเรือคำ อำเภोजังหวัดสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย จนถึงปัจจุบัน ระยะห่างจากอำเภोजังหวัดสุโขทัย จำนวน 12 กิโลเมตร อยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดสุโขทัย

### เนื้อที่และอาณาเขต

มีเนื้อที่ประมาณ 70.14 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 43,840 ไร่ อยู่ในเขต ส.ป.ก. จำนวน 17,259 ไร่ มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	จรด	ตำบลคูสะคาม
ทิศใต้	จรด	ตำบลทุ่งแก
ทิศตะวันออก	จรด	ตำบลคูสะคาม
ทิศตะวันตก	จรด	ตำบลหนองแปน

#### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า มีสภาพภูมิประเทศทางกายภาพ เป็นพื้นที่ราบสูง มีลำห้วย หนอง คลอง บึงกระจายตามพื้นที่ของตำบล สภาพและลักษณะดินเป็นดินลูกรังและดินร่วนปนทราย

#### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านเหล่ามีสภาพอากาศที่ร้อนและแห้งแล้ง ทำให้ปัจจัยการผลิต โดยเฉพาะดินไม่ดี ขาดความอุดมสมบูรณ์ ปริมาณฝนน้อย น้ำไม่เอื้ออำนวยต่อการผลิตที่เท่าที่ควร เกิดภัยธรรมชาติ เช่น ฝนแล้ง น้ำท่วม ทำให้พืชผลทางการเกษตรเสียหาย และได้ผลผลิตน้อย

#### 1.4 ลักษณะของดิน

ดินมี 2 ลักษณะคือดินร่วนปนทรายและดินหินปนทราย สภาพของดินไม่สมบูรณ์เนื่องจากมีการใช้สารเคมีในการทำการเกษตรจำนวนมากและทำให้มีการสะสมของสารเคมีจำนวนมาก

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

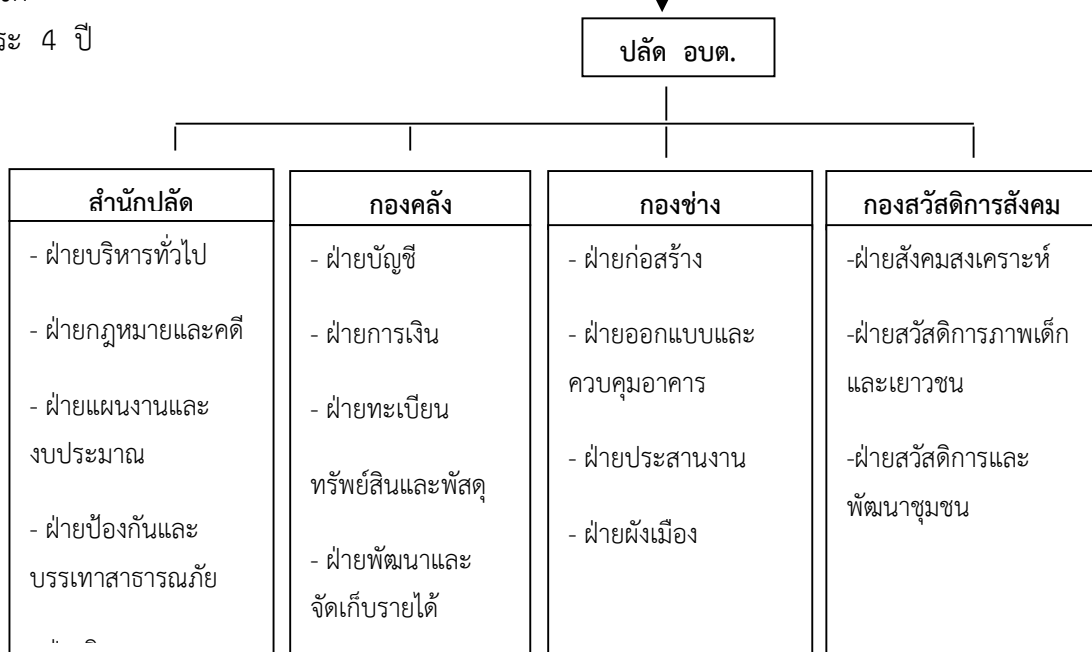
อบต.ขนาดกลาง

## - ประธาน

- รองประธาน
- เลขานุการ
- สมาชิก
- มีวาระ 4 ปี

## - นายก อบต. 1 คน

- รองนายก 2 คน
- เลขานุการฯ 1 คน



## คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. นายเรืองศิลป์ คะโยธา | ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า           |
| 2. นายอำนาจ ผ่องแผ้ว    | ตำแหน่งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า        |
| 3. นายสมอน พระลาโหน     | ตำแหน่งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า        |
| 4. นายไสว พิมจันนา      | ตำแหน่ง เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า |

## สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำเหล้า

1.นายสุวรรณ นนทะคุณ	ตำแหน่ง	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ 10
2. นายบุญห่วง สิ้นไชย	ตำแหน่ง	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 2
3.นายโกวิทพรานุกร	ตำแหน่ง	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 16
4. นางสาวสุภาดา สาระพัฒน์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 1
5. นายสมหมาย ชันดี	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 1
6. นายบุญเรือง สุนสิน	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 2
7. นายสุรพลพิมพ์จินนา	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 3
8. นายสุตใจ ไวยะ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 3
9. นายสง่า อัคติ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 4
10. นายวีระ โครดพัฒน์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 5
11. นายไกร แผ่นดี	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 5
12. นายสุบรรณ แก้วอุดม	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 6
13. นายทองปาน ชาวประมง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 6
14. นายอดุลย์ จันทจร	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 7
15. นายสมเดช มาตรา	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 7
16. นายวาสน์ สอนคำ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 8
17. นายอำนาจ คงสุวรรณ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 8
18. นายบุญมา ทานัง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 9
19.นางสาวทองใหม่ ทองโคตร	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 9
20.นายสงค์ บุตตะวัง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 10
21.นายเสถียร เชียงพุกษ์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 11
22.นายประดิษฐ์ มินิขิต	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 12
23.นายธนพล เหมือนเหล้า	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 12
24.นายณัฐภพ คำเลิศ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 13
25.นางยศ คำภูแสน	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 13
26.นายบุญทัน วรรณพราหมณ์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 14
27.นายสุบิน เมืองศรีมาตร	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 14
28.นายมานิตย์ พรหมจารีย์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 15
29.นางนงคราญ บุตะละ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 17
30.นายแดง ชาประดิษฐ์	ตำแหน่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ 17

## 2.1 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เต็มทั้งหมู่บ้าน 17 หมู่ ได้แก่

หมู่ที่	1	บ้านเหล่า
หมู่ที่	2	บ้านดงบัง
หมู่ที่	3	บ้านถ่อน
หมู่ที่	4	บ้านคำเม็กใหญ่
หมู่ที่	5	บ้านหนองแวง
หมู่ที่	6	บ้านดงบาก
หมู่ที่	7	บ้านโพนบก
หมู่ที่	8	บ้านหนองฝือ
หมู่ที่	9	บ้านคำเม็กน้อย
หมู่ที่	10	บ้านหนองแวงน้อย
หมู่ที่	11	บ้านโพนใหม่
หมู่ที่	12	บ้านดงบากน้อย
หมู่ที่	13	บ้านเหล่าอุดม
หมู่ที่	14	บ้านดงบากวังแสง
หมู่ที่	15	บ้านดงบังใหม่
หมู่ที่	16	บ้านหนองแวง
หมู่ที่	17	บ้านเหล่าพัฒนา

แบบประเภทหมู่บ้าน

- หมู่บ้าน อพป.จำนวน 17 แห่ง - หมู่บ้าน ปชต - แห่ง
- หมู่บ้านปลอดภัยเสพติด 17 แห่ง - หมู่บ้านแผ่นดินทอง - แห่ง

## 3.ประชากร

## 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 12,446 คน แยกเป็นชาย 6,315 คน หญิง 6,131 คน

(ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2561)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร		รวม (คน)	หลังคาเรือน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	บ้านเหล่า	208	211	419	135
2	บ้านดงบัง	362	346	708	196
3	บ้านถ่อน	543	501	1,044	283
4	บ้านคำเม็ก	431	460	891	254
5	บ้านหนองแวง	247	252	499	163
6	บ้านดงบาก	483	495	978	242
7	บ้านโพนบก	477	468	945	254
8	บ้านหนองผือ	257	227	484	124
9	บ้านคำเม็ก	274	239	513	142
10	บ้านหนองแวง	599	594	1,193	321
11	บ้านโพนใหม่	411	401	812	213
12	บ้านดงบากน้อย	345	361	706	182
13	บ้านเหล่าอุดม	316	282	598	175
14	บ้านดงบาก	405	345	750	170
15	บ้านดงบัง	314	287	601	167
16	บ้านหนองแวง	329	338	667	148
17	บ้านเหล่าพัฒนา	314	324	638	170
รวม		6,315	6,131	12,446	3,339

## 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

หมู่ที่	ช่วงอายุ 0-17		ช่วงอายุ 18-60		ช่วงอายุ 61ปีขึ้นไป		รวม
	ชาย(คน)	หญิง (คน)	ชาย(คน)	หญิง(คน)	ชาย(คน)	หญิง(คน)	
1	59	42	138	136	18	34	419
2	99	68	231	250	32	28	708
3	130	132	374	315	39	54	1,044
4	104	97	297	309	30	54	891
5	66	64	166	167	15	21	499
6	135	138	304	313	44	44	978
7	126	122	305	305	46	41	945
8	61	59	181	150	15	18	484
9	76	62	175	157	23	20	513
10	153	141	401	389	45	64	1,193
11	103	98	266	263	42	40	812
12	79	104	234	223	32	34	706
13	74	70	220	187	22	25	598
14	89	88	275	227	41	30	750
15	74	59	209	193	31	35	601
16	80	68	213	233	36	37	667
17	89	77	204	209	31	28	638
รวม	1,589	1,489	4,193	4,026	542	607	12,446

## 4.สภาพทางสังคม

## 4.1 การศึกษา

- 1.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ตำบลบ้านเหล่า จำนวน 5 ศูนย์
- 2.โรงเรียนระดับอนุบาล จำนวน 6 แห่ง
- 3.โรงเรียนระดับประถม จำนวน 6 แห่ง
- 4.โรงเรียนระดับมัธยมตอนต้น จำนวน 5 แห่ง
- 5.ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง



#### 4.2 สาธารณสุข

1. ประเภทสถานพยาบาล
  - สถานีอนามัยประจำตำบล / หมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
    1. สถานีอนามัยบ้านเหล่า
    2. สถานีอนามัยบ้านหนองแวง
  - อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

#### 4.3 อาชญากรรม

-ไม่มี

#### 4.4 ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดเป็นปัญหาระดับชาติและมีการระบาดของยาเสพติดที่แพร่หลายทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการปราบปรามยาเสพติดอย่างต่อเนื่องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติดโดยมีกลุ่มยาเสพติดอยู่ 3 ประเภท

- 1.กลุ่มเสี้ยง ได้แก่ นักเรียน
- 2.กลุ่มเผ่าระวัง ได้แก่ เยาวชน
- 3.กลุ่มบำบัด

#### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ได้มีการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้ได้รับสิทธิในการรับเบี้ยดังนี้

- 1.เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1,247 ราย จำนวน 17 หมู่บ้าน
- 2.เบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 437 ราย จำนวน 17 หมู่บ้าน
- 3.เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 21 ราย จำนวน 17 หมู่บ้าน

#### 5. ระบบบริการพื้นบ้าน

##### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

ถนนสายที่ 1 เป็นถนนลาดยาง สายสว่าง - กุดเรือคำ ผ่านบ้านดงบัง ,บ้านคำเม็กน้อย, บ้านคำเม็กใหญ่ บ้านเหล่า , บ้านถ่อน, บ้านหนองแวง หมู่ที่ 5,10,16

ถนนสายที่ 2 เป็นถนนลาดยาง เชื่อมระหว่างบ้านดงบัง – บ้านดงบาก

ถนนสายที่ 3 เป็นถนนลูกรัง เชื่อมระหว่างบ้านคำเม็กใหญ่ – บ้านโคกไชวาน

ถนนสายที่ 4 เป็นถนนลูกรัง เชื่อมระหว่างบ้านเหล่า – บ้านโสก

ถนนสายที่ 5 เป็นถนนลูกรัง เชื่อมระหว่างบ้านเหล่า – บ้านโพนบก ,บ้านโพนใหม่

ถนนสายที่ 6 เป็นถนนลูกรัง เชื่อมระหว่างบ้านหนองแวง หมู่ที่ 10 – บ้านดงบาก

ถนนสายที่ 7 เป็นถนนลูกรัง เชื่อมระหว่างบ้านหนองแวง หมู่ที่ 10-บ้านหนองบังงาม

## 5.2 การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 17 หมู่บ้าน 3,339 ครัวเรือน

## 5.3 การประปา

จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ จำนวน 17 หมู่บ้าน 3,000 ครัวเรือน

## 5.4 โทรศัพท์

จำนวนครัวเรือนที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้ จำนวน 17 หมู่บ้าน 3,339 ครัวเรือน

จำนวนครัวเรือนที่มีโทรศัพท์บ้านใช้ จำนวน 17 หมู่บ้าน 0 ครัวเรือน

จำนวนครัวเรือนที่มีโทรศัพท์สาธารณะใช้ จำนวน 17 หมู่บ้าน 5 ครัวเรือน

## 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

มีไปรษณีย์ประจำตำบลบ้านเหล่า 1 แห่ง

## 6.ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

การกสิกรรมพืชเศรษฐกิจได้แก่ ข้าว อ้อย ยางพารา มันสำปะหลัง

### 6.2 การประมง

มีการเลี้ยงปลาน้ำจืดและปลาธรรมชาติส่วนใหญ่ไว้บริโภคในครัวเรือน

### 6.3 การปศุสัตว์

ได้แก่ การเลี้ยงโค กระบือ ไก่ เป็ด สุกร

### 6.4 การบริการ

มีการบริการwifi ฟรีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่าและการบริการรถ EMS ใน การส่งผู้ป่วยในพื้นที่ตำบลบ้านเหล่า

### 6.5 การท่องเที่ยว

1. รอยพระพุทธรบาท วัตถุประสงค์ทำ (ทางศาสนา) บ้านเหล่า หมู่ที่ 1
2. อ่างเก็บน้ำห้วยอีพัน ตามโครงการพระราชดำริ(ทางแหล่งน้ำ-เกษตรกรรม)

### 6.6อุตสาหกรรม

มีลานรับซื้อยางพารา 2 แห่ง

### 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- 1.กลุ่มอาชีพผ้าฝ้ายทอมือ
- 2.กลุ่มอาชีพผ้าฝ้ายย้อมครามธรรมชาติ
- 3.กลุ่มอาชีพแปรรูปผลิตภัณฑ์และกลามะพร้าว
- 4.กลุ่มอาชีพจักรสานผู้สูงอายุ

## 6.8 แรงงาน

ส่วนใหญ่ใช้เครื่องจักรในการทำการเกษตร

## 7.ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1การนับถือศาสนา

นับถือศาสนาพุทธ 99.88 %

นับถือศาสนาคริสต์ 0.12 %

## 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

บุญเดือน 12 คลอง 13 ประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ งานบุญเวตสันดร งานบุญกฐิน งานบุญเข้าพรรษา งานบุญออกพรรษา งานบุญข้าวประดับดิน งานก่อประสาทราย

## 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

มีผ้าย้อมครามธรรมชาติ

## 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. ผ้าฝ้ายทอมือ

2. ผ้าฝ้ายย้อมครามธรรมชาติ

3. กะลามะพร้าวแปรรูป

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1 น้ำ

#### 1. บ่อน้ำตื้น/สระน้ำ

จำนวน 35 แห่ง

2. บ่อบาดาล

จำนวน 51 แห่ง

3. ฝาย/ทำนบ

จำนวน 23 แห่ง

4. ประปาหมู่บ้าน

จำนวน 10 แห่ง

5. จำนวนแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ห้วย หนอง คลอง บึง ฯลฯ

จำนวน 8 แห่ง

6. ประปาถ่ายโอนให้อบต.

จำนวน 3 แห่ง

#### 8.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

มีระบบประปาผิวดินและระบบประปาบาดาล

### 8.3 ป่าไม้

เป็นป่าเบญจพรรณ

### 8.4 ภูเขา

ไม่มี

### 8.5 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

#### (1) ทรัพยากรน้ำ

ในปัจจุบันลำห้วยเกิดการตื้นเขินและแห้งแล้งมากในฤดูแล้ง ในช่วงหน้าฝนน้ำท่วมพื้นที่ทำการเกษตร ส่วนในฤดูแล้งน้ำจะเหือดแห้ง ทำให้ไม่มีน้ำเพียงพอในการทำการเกษตร

#### (2) ทรัพยากรป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้มีแนวโน้มลดลง การเผาป่า การบุกรุกทำลายป่า เพื่อต้องการที่ดินเป็นที่อยู่อาศัยและทำการเกษตร ปัจจุบันได้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดโครงการเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้

## 2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปาณิสรา ประจตุหะศรีและคณะ (2559) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านสวัสดิการสังคม 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านการศึกษาจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล จำนวน 7,076 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 379 ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.18 มีอายุ 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.76 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 69.92 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม คิดเป็นร้อยละ 68.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.06 ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล โดยเฉลี่ย 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คิดเป็นร้อยละ 48.28 ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมเป็นส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.70 ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร รับทราบข้อมูลจากเสียงตามสายจากเสียงตามสายผู้นำชุมชน และเพื่อนบ้าน คิดเป็น ร้อยละ 89.71

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูลอยู่ในระดับมาก และ งานที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ งานด้านการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.31 งานด้านการการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.17 และ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.06

อาภา อยู่สุข และคณะ (2559) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2559 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,800 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 378 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 -59 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้

เฉลี่ยต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลวัฒนา เฉลี่ยปีละ 2-3 ครั้ง โดยมาติดต่อขอรับบริการที่ส่วนการคลัง และรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัฒนา จากเสียงตามสาย ผู้นำชุมชนและเพื่อนบ้าน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวัฒนา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนาทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีผู้รับบริการ พึงพอใจสูงสุดคืองานด้านการจัดเก็บภาษีป้ายและงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา คือด้านสังคมสงเคราะห์ และงานด้านการขออนุญาตโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง มีค่าเฉลี่ย 4.39 โดย ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

อาภา อยู่สุข และคณะฯ (2559) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2558 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขต พื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า 5,125 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 371 คน ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ ส่วน ใหญ่มีอายุระหว่าง 50 -59 ปี มี การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ส่วน ใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้าใหญ่ ปีละ 2-3 ครั้ง โดยมา ติดต่อขอรับ

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้างานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบุงคล้างานด้านการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05โดยด้าน คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95

และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า งานด้านงานสาธารณสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรนำสารสนเทศและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการให้บริการจัดทำแบบฟอร์มคำร้องต่าง ให้ชัดเจนเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับ ห้องน้ำที่สะอาด และที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอสำหรับ ผู้มารับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรการปรับปรุงบริการ ให้ได้รับบริการที่ถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ในครั้งเดียว

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้ง 4 ด้านดังกล่าวนี้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างด้านเพศมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น และเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาลควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

อัษฎา ผาใต้ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการที่มีต่อประชาชนจำแนกเป็น 7 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า 6) การให้บริการอย่างถูกต้อง และ 7) การให้บริการที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันแต่ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านกลับแสดงให้เห็นกลุ่มผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า

20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ มากกว่าแตกต่างกันจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ในขณะที่เมื่อพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศเหนือ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลมากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกและทิศตะวันตก กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับที่ประชาชนมีความพึงพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการบริหารที่ดีของเทศบาล 3) สังคม/คุณภาพชีวิต 4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 5) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างในเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการสาธารณะของตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เพื่อสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวนรวม 12,446 ราย ครอบคลุม 17 หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

##### 3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ศรีสันติสุข, 2548: 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่  $n$  = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ  
 $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด  
 $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าสูตร  $n = \frac{12,446}{1+ 12,446 (0.05)^2} = 387.54$  ราย หรือ 389 ราย



โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละชุมชนดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านเหล่า	13	ราย
หมู่ที่ 2	บ้านดงบัง	23	ราย
หมู่ที่ 3	บ้านถ่อน	34	ราย
หมู่ที่ 4	บ้านคำเม็กใหญ่	29	ราย
หมู่ที่ 5	บ้านหนองแวง	16	ราย
หมู่ที่ 6	บ้านดงบาก	31	ราย
หมู่ที่ 7	บ้านโพนบก	30	ราย
หมู่ที่ 8	บ้านหนองผือ	16	ราย
หมู่ที่ 9	บ้านคำเม็กน้อย	16	ราย
หมู่ที่ 10	บ้านหนองแวง	38	ราย
หมู่ที่ 11	บ้านโพนใหม่	26	ราย
หมู่ที่ 12	บ้านดงบากน้อย	23	ราย
หมู่ที่ 13	บ้านเหล่าอุดม	19	ราย
หมู่ที่ 14	บ้านดงบากวังแสง	24	ราย
หมู่ที่ 15	บ้านดงบังใหม่	19	ราย
หมู่ที่ 16	บ้านหนองแวง	21	ราย
หมู่ที่ 17	บ้านเหล่าพัฒนา	20	ราย

โดยประมาณการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นโดยประมาณ 400 ชุด ซึ่งไม่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสำรวจด้วยตนเองจากแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด จึงสามารถอธิบายได้ว่าจำนวนตัวอย่างและผลการวิเคราะห์สามารถเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมดได้ และอธิบายความพึงพอใจของประชากรที่ศึกษาได้

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านให้บริการด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านจัดเก็บรายได้ และ 4) งานด้านสวัสดิการสังคม ให้บริการเบิยยังชีพ โดยประเมินความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านผลจากการให้บริการ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

#### 3.2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการให้แสดงความคิดเห็นตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยเก็บจากผู้ให้บริการจากสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครจำนวน 4 งานบริการ คือ งานด้านให้บริการด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านจัดเก็บรายได้ และ 4) งานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบิยยังชีพ

**ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำรา บทความ ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในส่วนสำคัญ ๆ เพื่อสรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (%)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยให้คะแนนเป็น 5 คะแนน 4 คะแนน 3 คะแนน 2 คะแนน และ 1 คะแนน แบ่งเป็นระดับดังนี้

ระดับ 5	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ระดับ 4	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ระดับ 3	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ระดับ 2	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ระดับ 1	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

การแบ่งระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากอัตรากาชั้น ดังนี้

$$\text{อัตรากาชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เมื่อได้อัตรากาชั้นสามารถนำมาแบ่งระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00–1.80	หมายถึง	พ้อใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81–2.60	หมายถึง	พ้อใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61–3.40	หมายถึง	พ้อใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41–4.20	หมายถึง	พ้อใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21–5.00	หมายถึง	พ้อใจมากที่สุด

เกณฑ์การคำนวณหาค่าร้อยละจากค่าเฉลี่ยคำนวณจากสูตร

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

เกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ มีตัวชี้วัดกำหนดไว้ดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มากกว่าร้อยละ 95	ขึ้นไป	คะแนนคุณภาพ	10
ไม่เกินร้อยละ 95		คะแนนคุณภาพ	9
ไม่เกินร้อยละ 90		คะแนนคุณภาพ	8
ไม่เกินร้อยละ 85		คะแนนคุณภาพ	7
ไม่เกินร้อยละ 80		คะแนนคุณภาพ	6
ไม่เกินร้อยละ 75		คะแนนคุณภาพ	5
ไม่เกินร้อยละ 70		คะแนนคุณภาพ	4
ไม่เกินร้อยละ 65		คะแนนคุณภาพ	3

ไม่เกินร้อยละ	60	คะแนนคุณภาพ	2
ไม่เกินร้อยละ	55	คะแนนคุณภาพ	1
ไม่เกินร้อยละ	50	คะแนนคุณภาพ	0

### การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

1. ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ พอใจน้อยที่สุด พอใจน้อย พอใจปานกลาง พอใจมาก และพอใจมากที่สุด แปลผลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## บทที่ 4

### ผลวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร และกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน จำนวนรวม 12,446 ราย ครอบคลุม 17 หมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 400 ชุด โดยที่ผลการศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำแนกงานบริการออกเป็น 4 งานบริการ 1) งานด้าน ให้บริการด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านจัดเก็บรายได้ และ 4) งานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ โดยประเมินความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านผลจากการให้บริการ

4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากแบบสอบถาม (ข้อเสนอแนะอื่น)

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	189	47.25
หญิง	211	52.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	34	8.50
21 - 40 ปี	53	13.25
41 - 60 ปี	231	57.75
61 ปี ขึ้นไป	82	20.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	209	52.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	51	12.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	96	24.00
ปริญญาตรี	44	11.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	242	60.50
ข้าราชการ	7	1.75
นักเรียน/ นักศึกษา	23	5.75
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	1.25
ธุรกิจส่วนตัว	50	12.50
รับจ้างทั่วไป	73	18.25
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไปจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 นักเรียน/ นักศึกษาจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ข้าราชการจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครในรอบ 1 ปี

ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	98	24.50
2-3 ครั้งต่อปี	128	32.00
4-5 ครั้งต่อปี	75	18.75
6 ครั้งขึ้นไปต่อปี	99	24.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครในรอบ 1 ปี มีการรับบริการส่วนมาก ใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไปต่อปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ใช้บริการจำนวน 1 ครั้งต่อปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และ ใช้บริการ 4-5 ครั้งต่อปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75

#### 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการการศึกษา โดยรวมและรายด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

งานด้านบริการการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.82	มากที่สุด
2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.73	มากที่สุด
3. ด้านผลจากการให้บริการ	4.36	0.85	มากที่สุด
โดยรวม	4.38	0.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านบริการการศึกษา โดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.41$ ) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.37$ ) และ ด้านผลจากการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.36$ )

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.44	0.87	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.34	0.94	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.92	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.42	0.89	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.43	0.83	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.41	0.90	มากที่สุด
โดยรวม	4.41	0.82	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านบริการการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมาคือ ระยะเวลาการ



ให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.43$ ) และมีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.42$ )

**ตารางที่ 4.8** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.41	0.82	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.38	0.84	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.34	0.85	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.40	0.83	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.35	0.84	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.73</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านบริการการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.41$ ) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.40$ ) และ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.38$ )

**ตารางที่ 4.9** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
งานด้านให้บริการทางการศึกษา ด้านผลจากการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านผลจากการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.29	0.90	มากที่สุด
2. ได้รับการบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.27	0.92	มากที่สุด
3. ได้รับการบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์	4.29	0.91	มากที่สุด
4. ได้รับความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.28	0.81	มากที่สุด
5. ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	0.91	มากที่สุด
6. ได้รับการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่	4.29	0.92	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.83</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับงานด้านบริการ  
การศึกษา ด้านผลจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร  
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้  
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมาคือ ได้รับการบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและ  
ชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ ( $\bar{X} = 4.29$ ) และ ได้รับการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่  
( $\bar{X} = 4.29$ )

**ตารางที่ 4.10** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมและรายด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.85	มากที่สุด
2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.89	มากที่สุด
3. ด้านผลจากการให้บริการ	4.38	0.88	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัย โดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร  
โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน  
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมาคือ ด้านผลจากการให้บริการ  
( $\bar{X} = 4.38$ ) และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ )

**ตารางที่ 4.11** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.44	0.90	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.41	0.91	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.92	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.25	0.96	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.20	0.98	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.39	0.92	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.85</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมาคือ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.41$ ) และ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 4.39$ )

**ตารางที่ 4.12** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.45	0.91	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.38	0.92	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.43	0.90	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.35	0.94	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.39	0.82	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.89</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการ โดยรวมมีความสะอาด ( $\bar{X} = 4.43$ ) และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.39$ )

**ตารางที่ 4.13** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านผลจากการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านผลจากการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.40	0.92	มากที่สุด
2. ได้รับการบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.30	0.96	มากที่สุด
3. ได้รับการบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์	4.37	0.93	มากที่สุด
4. ได้รับความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.42	0.91	มากที่สุด
5. ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.34	0.94	มากที่สุด
6. ได้รับการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.47	0.88	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.88</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านผลจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ได้รับการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.39$ ) รองลงมาคือ ได้รับการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.39$ ) และ รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.32$ )

**ตารางที่ 4.14** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ โดยรวมและรายด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

งานด้านจัดเก็บรายได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.79	มากที่สุด
2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.84	มากที่สุด
3. ด้านผลจากการให้บริการ	4.45	0.85	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านจัดเก็บรายได้ โดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$ ) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.52$ ) และ ด้านผลจากการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ )

**ตารางที่ 4.15** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.70	0.76	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.59	0.83	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.86	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.47	0.90	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.62	0.82	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.87	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.79</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.62$ ) และ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ )

**ตารางที่ 4.16** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.59	0.84	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.51	0.89	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.59	0.84	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.44	0.92	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.47	0.91	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.84</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.59$ ) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ( $\bar{X} = 4.59$ ) และ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.51$ )

**ตารางที่ 4.17** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านผลจากการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านผลจากการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.50	0.87	มากที่สุด
2. ได้รับการบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.44	0.93	มากที่สุด
3. ได้รับการบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์	4.42	0.93	มากที่สุด
4. ได้รับความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.41	0.94	มากที่สุด
5. ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	0.93	มากที่สุด
6. ได้รับการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.50	0.84	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.85</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับงานด้านจัดเก็บรายได้ ด้านผลจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมาคือ ได้รับการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.50$ ) และ ได้รับการบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ( $\bar{X} = 4.44$ )

**ตารางที่ 4.18** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ โดยรวมและรายด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

งานด้านสวัสดิการสงนให้บริการเบี้ยยังชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.60	มากที่สุด
2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.49	มากที่สุด
3. ด้านผลจากการให้บริการ	4.81	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ โดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) รองลงมาคือ ด้านผลจากการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ )

**ตารางที่ 4.19** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.73	0.61	มากที่สุด
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.50	0.81	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.61	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.61	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.61	0.76	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.62	0.61	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการสังคม ให้บริการเบี้ยยังชีพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.73$ ) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.73$ )

**ตารางที่ 4.20** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ให้บริการเบี้ยยังชีพ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	0.49	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.81	0.49	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.81	0.49	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.81	0.49	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการสังคม ให้บริการเบี้ยยังชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) และ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ( $\bar{X} = 4.58$ )



ตารางที่ 4.21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ ด้านผลจากการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ด้านผลจากการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.81	0.49	มากที่สุด
2. ได้รับการบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้	4.81	0.49	มากที่สุด
3. ได้รับการบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์	4.81	0.49	มากที่สุด
4. ได้รับความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.81	0.49	มากที่สุด
5. ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.49	มากที่สุด
6. ได้รับการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.81	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ ด้านผลจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ได้รับการบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ( $\bar{X} = 4.81$ ) รองลงมาคือ ได้รับความรู้ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.81$ ) และ รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.81$ )

#### 4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากแบบสอบถาม(ข้อเสนอแนะอื่น)

#### 4.4 สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร รอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยประเมินจากงานบริการ 4 ด้าน สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
1) งานด้านบริการทางการศึกษา	4.38	10	7	87.55
2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.37	10	7	87.30
3) งานด้านจัดเก็บรายได้	4.51	10	8	90.10
4) งานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ	4.76	10	8	95.20
<b>ค่าเฉลี่ยรวมการบริการจากงาน 4 ด้าน</b>	<b>4.50</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>90.04</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) คิดเป็น ร้อยละ 90.04 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านสวัสดิการสังคมให้บริการเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ งานด้านจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X} = 4.51$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.10 งานด้านบริการทางการศึกษา ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.55 และ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.37$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.30

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2562 การศึกษาครั้งนี้มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ นิवास จังหวัดสกลนคร

#### 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

##### 5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ครอบคลุม 17 หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41- 60 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพ ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ โดยเฉลี่ย 2-3 ครั้งขึ้นไป

5.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดจากการรับบริการ คือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านผลจากการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.38

5.2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการคือ ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านผลจากการให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.37

5.2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลจากการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51

5.2.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ให้บริการเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการ คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านผลจากการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76

### 5.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

-

## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขขุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร  
อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิติมา ปรีดีติลล. (2546). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธนการพิมพ์.
- กมล กิจจານ. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคสถานีนอนมัยเฉลิม  
พระเกียรติ 60 พรรษาตำบลหนองบอน อำเภอปอไร่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฎหมายเกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. <[www.sri.cmu.ac.th/~sri/local/knowns/law.html](http://www.sri.cmu.ac.th/~sri/local/knowns/law.html)>.
- กรมส่งเสริมการปกครอง.(2558). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ส่วนงานวิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบ  
และโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง. <[www.dla.go.th](http://www.dla.go.th)> สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่  
1 ตุลาคม 2559.
- โกวิท พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สถานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช2550. กรุงเทพมหานคร:  
โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. .
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ สถานธนานุบาล  
เทศบาล ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรรยา ไชยศรี และคณะ. (2537). ความพึงพอใจของพนักงานต่อกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน  
ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไทยแลนด์สเมลติงแอนด์รีไฟนิง จำกัด (ไทยซาร์โก้)", วิทยานิพนธ์ พัฒนา  
บริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, หน้า 55.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน  
เก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรินิ เดชจินดา. (2535). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <[www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf](http://www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf)>.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ  
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.  
กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิฆเนศ พรินท์ติ้ง เซ็นเตอร์จำกัด.
- ฐิตินันต์ เดชะคุปต์. (2538). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <<http://www.research.doae.go.th/Textbook>>.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่  
ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ดุขมิ  
บัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจวรรณ วรรณวิเศษ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัด. ปริญญาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประชากร พัฒนากุล และคณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2550). การเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการรับสมัคร และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของผู้สมัครเข้าศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา รหัส 49 และ 50. กาญจนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยาการเฉลิมพระเกียรติ.
- ปาณิสรา ประจูดะศรี และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- พระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2550.
- เพทาย คุ่มคำมี. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภากรณ์ น้ำว่า และศิริวิมล วันทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษา : โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ราณี เขาว์ปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีสถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิษฐ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 33
- วิชชุกร นาครธน. (2550). การเมืองการปกครอง. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. (2541). การปกครองท้องถิ่น. <<https://th.wikipedia.org/wiki>>
- วิรุฬพรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สง่า ภูณรงค์. (2540). ทฤษฎีความพึงพอใจ. <[www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf](http://www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf)>.
- สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร: องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า , 2562.
- สอาด สุขเสดาะ และคณะ. (2553). พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม - มหาชัย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี

- สุชานาฏ ประพิตรไพศาล. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการปฏิรูประบบประกันสังคม กรณีศึกษา : ลูกค้าโรงงานเซรามิค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.” ปริญญานิพนธ์ คณะเศรษฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). การปกครองส่วนท้องถิ่นและอาภรณ์หน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน. สำนักการพิมพ์ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สันทัต เสริมศรี. (2539). ประชากรศาสตร์ทางสังคม. นครปฐม: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ. วารสารราชบัณฑิตสถาน, ปีที่ 27 ฉบับที่สอง (เมษายน-มิถุนายน), 342-361.
- ศจี โปธิปักษ์. (2538). ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก่ท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: อาสารักษาดินแดน.
- อาภารัตน์ เลิศไฝรอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขตามหลักสารานียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์, ปริญญาพุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อัษฎา ผาใต้และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ปีที่ 11 ฉบับที่ 53 เมษายน – มิถุนายน, หน้า 65-72.
- อาภา อยู่สุข และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- อาภา อยู่สุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า อำเภอบุงคล้า จ.บึงกาฬ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- อัจฉนา โทบุญ. (2549). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมร รักษาสัตย์. (2536). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7.

- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองถิ่น. โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์: กรุงเทพมหานคร, หน้า 98.
- Taro Yamane. (1967). *Statistics: an introductory analysis*. N.Y. Harper and Row.
- Aday Lu Ann, and R. Andersen. (1975). *Development of Induce of Michigan Access to Medical Care*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Wolman, Thomus E., (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary School**, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, 1973)
- Millet, John D. (1954). **Management in the public Service**. New York : McGraw-Hall.
- Maslow, A. (1970). *Motivation & Personality*. New York: Harper and Row Publishers”
- Maslow. A ., (1943). **A theory of human motivation** *Psychological Review* 50, (N.Y. McGraw – Hill)