



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโโธ  
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปี 2564

ฤทธิ์ชัย ผานาค

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโไฮโ  
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปี 2564

ฤทธิ์ชัย ผานาค

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

หัวข้อวิจัย : ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโอล์  
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2564

ผู้ดำเนินการวิจัย : ฤทธิชัย ผานาค

หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ปี พ.ศ. : 2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอล์ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลโอล์ ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโอล์ จำนวน 370 คนโดยใช้วิธีของ Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.97 อายุระหว่าง 46 - 60 ปีร้อยละ 52.16 การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 59.19 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 29.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอล์ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานเท่ากับร้อยละ 95.20 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคะแนนเท่ากับ 10 งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ผู้วิจัยพบประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโอล์ ควรพิจารณาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในงานด้านสาธารณสุข

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกล อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญคือเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในฐานะผู้ดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจพร้อมด้วยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัย และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามของแต่ละหมู่บ้าน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	8
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลโอล์.....	11
2.4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่นไทย.....	18
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย.....	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	36
4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโอล์.....	36
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโอล์.....	39
4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโอล์.....	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	50
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	50
5.2 อภิปรายผล.....	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	53
บรรณานุกรม .....	ฉ
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	ฅ
ประวัตินักวิจัย .....	ด

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร.....	12
ตารางที่ 2.2 แสดงการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล.....	15
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	36
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	36
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา.....	37
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	38
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโลในภาพรวม.....	39
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโลในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	40
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโลในบริการงานด้านสาธารณสุข.....	42
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโลในบริการงานด้านรายได้หรือภาษี.....	45
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโลในบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	47

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคลซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาลในการบริหารงาน จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่ได้เลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละ 2 คน สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ ส่วนที่ 2 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ประธาน กรรมการบริหาร 1 คน และกรรมการบริหาร 2 คน โดยคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามกฎหมาย

สำหรับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดนั้น ได้แก่ จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก จัดให้มีและรักษาทางระบายน้ำ และรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (สำนักคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2561)

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้ง เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโอโธ จึงมีความประสงค์ที่จะประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโธ โดยจะทำการประเมินความพึงพอใจในการ

ให้บริการใน 4 งาน คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีการประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอล์ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน และทราบถึงปัญหาและความต้องการของชุมชนและประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอล์ ต่อการให้บริการใน 4 งาน คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

### 1.3 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอล์ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย 4 ด้าน และมี 4 งาน ได้แก่

ประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วย 4 งาน ดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านสาธารณสุข
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

#### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโละ อำเภอกูเชียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 370 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบ เจาะจง (Purposive Sampling)

### 1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่และเวลา

พื้นที่ทำการวิจัย คือ ตำบลโละ อำเภอกูเชียว จังหวัดชัยภูมิ มีพื้นที่มีพื้นที่ ประมาณ 72.00 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 39,000 ไร่

ตำบลโละ แบ่งการปกครองออกเป็น 13 หมู่ได้ ดังต่อไปนี้

หมู่ที่ 1 บ้านโละ	หมู่ที่ 8 บ้านหนองแวง
หมู่ที่ 2 บ้านโนนตุน	หมู่ที่ 9 บ้านหนองแวง
หมู่ที่ 3 บ้านค้าว	หมู่ที่ 10 บ้านโละ
หมู่ที่ 4 บ้านนกกเขาทอง	หมู่ที่ 11 บ้านโละ
หมู่ที่ 5 บ้านโนนดินจี่	หมู่ที่ 12 บ้านโนนดินจี่
หมู่ที่ 6 บ้านหนองตาไก่	หมู่ที่ 13 ค้าว
หมู่ที่ 7 บ้านห้วยพลวง	

ระยะเวลาของการบริการเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564

ระยะเวลาของการทำวิจัย 1 กรกฎาคม 2564 – 30 กันยายน 2564

1.3.4 ตัวแปรที่ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโละ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโละ

### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโละ อำเภอกูเชียว จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการ หมายถึง ความรู้สึกดี หรือประทับใจ ของผู้มารับ บริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโละ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการบริการ คำชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และทันสมัย

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ บุคลิกภาพการแต่งกาย ความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการ การไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวก เช่น การให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ การมีอัธยาศัย ควบคุมไปกับความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโลต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล

3. งานที่ให้บริการ หมายถึง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

4. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโอโล อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เป็นข้อมูลพื้นฐานให้องค์การบริหารส่วนตำบลโอโลนำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนางานด้านการบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.5.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ และพัฒนาบุคลากรในการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5.3 เป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปวางแผน และพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโอโลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโอล์ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

#### 2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

##### 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

#### 2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลโอล์

#### 2.4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การปกครองท้องถิ่นไทย

#### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ชาญณรงค์ ธีระมูล (2556, น. 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

สมยศ นาวิการ (2556, น. 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวว่าจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วูม (Vroom, 1964, p. 97) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วอลเลย์สไตน์ (Wallestein, 1971, p. 56) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman, 1973, p. 108) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เชลลี (Shelly, 1975, p. 69) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

### 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

## 1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ซาริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความสุขที่พอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความสุขที่พอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยมนุษย์รวมกันอยู่เป็นประเทศ และแต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม การบริการสาธารณะที่จัดขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครองและเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการได้นำเสนอแนวคิดไว้หลากหลายดังนี้

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, น. 19) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่ากัน

วินัย ราภรณ์ (2546, น. 20 - 21) ได้สรุปว่าในการจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ได้แก่กรณีดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรเอง
- องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิด

จากการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรและองค์กรเอง

2. การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และการผลิตได้เป็นไปตามแบบแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการโดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นลักษณะการบริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3. การให้บริการสาธารณะเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้การบริการมี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

3.1 ตัวบริการ(Channels)

3.2 ผู้รับบริการ (Client Groups)

3.3 แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)

3.4 ช่องทางในการให้บริการ (Channels)

จากปัจจัยดังกล่าวได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งที่ให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและถูกต้องตามเวลาที่กำหนด

4. การบริการประชาชน หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ ดังนี้

4.1 การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากเป็นการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

4.2 การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

4.3 การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่เอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ชาวนรงค์ ธนะมุล (2556, น. 9) ได้สรุปว่า การบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ องค์ประกอบสำคัญของการบริการประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ผู้ให้บริการ หมายถึง ทั้งองค์กรและบุคลากร หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ หรือวิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการสำหรับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ

ประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้นต้องมีการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง และเกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้โดยสิ่งที่คุณรับบริการจะได้จากประสบการณ์ต่างๆ ในอดีตจากการบอกเล่าปากต่อปากและการประชาสัมพันธ์ ภายหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับบริการ ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบการบริการที่รับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าการบริการที่ผู้รับบริการได้รับต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังก็จะขาดความสนใจ แต่ถ้าการบริการได้รับหรือได้รับเท่ากับหรือได้รับเกินกว่าการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีก

เวอร์มา (Verma, 1986, p. 21) พิจารณาระดับการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (Oriented System) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Products) หรือการบริการ (Services) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุผลนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## 2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลโอโล

### สภาพทั่วไป ด้านกายภาพ

**ลักษณะที่ตั้ง** อบต.โอโล เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 11 ตำบล ของอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีที่ตั้งทางทิศตะวันออกของอำเภอ มีระยะห่างประมาณจากอำเภอภูเขียว จุดใกล้สุด 2 กม. และจุดไกลสุด ประมาณ 9 กม. มีเนื้อที่ประมาณ 72.37 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 45,000 ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลหนองคอนไทย, ภูคยอม
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลกวางโจน, ตำบลฝักปิง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลบ้านเพชร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลฝักปิง

### ด้านการเมือง/การปกครอง

- 1) เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลโอโลแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน

2) การเลือกตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลโโโลได้ดำเนินการเลือกตั้งนายก  
องค์การบริหารส่วนตำบลโโโล โดยแบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 1 เขต 15 หน่วยเลือกตั้ง และ  
ดำเนินการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 13 เขต 15 หน่วยการเลือกตั้ง  
ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลโโโลมีประชากรแยกตามหมู่บ้านทั้ง 13  
หมู่บ้าน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร		รวม
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	
1	โโโล	312	307	619
2	โนนตุน	159	150	309
3	ค้ำ	273	255	528
4	นกเขาทอง	153	164	317
5	โนนดินสี	433	439	872
6	หนองตาไก่	186	193	379
7	ห้วยพลวง	438	429	867
8	หนองแวง	734	740	1474
9	หนองแวงใต้	638	630	1268
10	โโโล	425	461	886
11	โโโล	330	317	647
12	โนนดินสี	280	314	594
13	ค้ำ	291	316	607
รวมทั้งสิ้น		4,652	4,715	9,367

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลโโโล ข้อมูล กันยายน 2564

#### สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ ราษฎรในตำบลโโโลส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรมเป็นหลัก  
เช่น การทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ เลี้ยงปลา เลี้ยงวัวงาม ทำไร่นาสวนผสม ส่วนในเวลารว่าง  
จากฤดู ทำนาของราษฎรส่วนมากก็จะประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปเสริมไปด้วย นอกจากนี้ยังมี  
อาชีพจากการประกอบการพาณิชย์ การทำโรงงานอุตสาหกรรม ภายในครอบครัว เช่น โรงสี

ร้านขายของชำ ร้านอาหาร และมีประชากรอีกจำนวนหนึ่งจะประกอบอาชีพ รับราชการ/  
รัฐวิสาหกิจ ซึ่งพอที่จะจำแนกประเภทอาชีพ ออกเป็นสัดส่วน ดังนี้

- อาชีพทำการเกษตร (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงปลา เลี้ยงวัว) 75%
- อาชีพรับจ้างทั่วไป 10%
- ประกอบการพาณิชย์ 5%
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 5%
- อื่น ๆ 5% (ข้อมูลจาก จปฐ. ปี 2558)

#### หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

- ธนาคาร	-	แห่ง
- โรงแรม, รีสอร์ท	2	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	1	แห่ง
- โรงสีข้าว	18	แห่ง
- ปิมน้ำมัน	4	แห่ง
- ร้านอาหาร	4	แห่ง
- ร้านค้า ร้านซ่อม	97	แห่ง

#### สภาพทางสังคม

##### การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	5	แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา	4	แห่ง
- โรงเรียนมัธยม (ขยายโอกาส)	2	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	13	แห่ง
- หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน	13	หมู่

##### สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/ สำนักสงฆ์ (ศาสนาพุทธ)	15	แห่ง
------------------------------	----	------

##### การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน	1	แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน	-	แห่ง
- อัตราการมีส้วมราดน้ำ	100	เปอร์เซ็นต์

##### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ศูนย์อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	1	ศูนย์
- สถานีตำรวจ / ที่พักสายตรวจ	1	แห่ง

## การบริการพื้นฐาน

### การไฟฟ้า

ตำบลโอโละ มีไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้ครบทุกหมู่บ้าน คริวเรือนมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน และยังอยู่ในระหว่างการขอขยายเขตเพิ่มเติมอีกหลายหมู่บ้านเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน

- ไฟฟ้าสาธารณะ มีจำนวน 368 จุด

#### แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ, ลำห้วย 10 แห่ง

- หนองน้ำ 9 แห่ง

#### แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 9 แห่ง

- คลองส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่เกษตรกรรม - แห่ง

- บ่อบาดาล - แห่ง

- บ่อน้ำตื้น 5 แห่ง

- ประปาหมู่บ้าน 4 แห่ง

#### ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- พื้นที่ป่าในบริเวณภูหยวก

- พื้นที่ป่าในบริเวณภูตะเกา

#### มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 1 รุ่น

- อาสาสมัครปกป้องสถาบัน (อสป.) จำนวน 1 รุ่น

- กองทุนเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ จำนวน - รุ่น

- อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 1 รุ่น

- อาสาตำรวจชุมชนประจำตำบล จำนวน - รุ่น

- อาสาพัฒนาป้องกันตนเอง จำนวน - รุ่น

- อาสาสมัครชุมชนสัมพันธ์ จำนวน - รุ่น

- สมาชิก อสม. จำนวน 170 คน

- กลุ่มกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จำนวน 1 กลุ่ม (สตรีในพื้นที่ 13

หมู่บ้าน)

### ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพในตำบล

#### โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

องค์การบริหารส่วนตำบลโอโล มีองค์ประกอบในการบริหารงาน 2 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รวม 26 คน

2. ฝ่ายบริหาร มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายก 1 คน โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเป็นผู้ปฏิบัติงาน

การแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน และมีจำนวนพนักงานต่าง ๆ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล

ส่วนราชการ	พนักงานส่วนตำบล	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างตามภารกิจ	คนงานทั่วไป
สำนักงานปลัด	8	-	8	5
กองคลัง	4	1	1	1
กองช่าง	2	-	2	-
ส่วนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม	6	-	8	1
<b>รวม</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>7</b>

โดยแต่ละส่วนราชการมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

1.1 งานบริหารทั่วไป มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ งานธุรการ สารบรรณ การจัดทำทะเบียนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหารฯ งานทะเบียนยานพาหนะ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานการประชุม งานรัฐพิธี งานกิจการสภา

อบต. งานเลือกตั้ง งานตรวจสอบภายใน งานควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว งานรักษาความปลอดภัยและความสะอาดสำนักงาน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.2 **งานนโยบายและแผน** มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานวิชาการ งานนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และแผนปฏิบัติการ งานการขออนุญาตตำบลด้านงบประมาณ งานสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์และงานอินเทอร์เน็ตตำบล งานรวบรวมข้อมูลและสถิติทางเทคนิคและวิชาการทุกประเภท และรวบรวมข้อมูลและสถิติทางเทคนิคและวิชาการทุกประเภท งานประชาสัมพันธ์ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.3 **งานกฎหมายและคดี** มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานกฎหมายและนิติกรรม งานการดำเนินการทางคดีขององค์การบริหารส่วนตำบล งานศาลปกครอง งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ งานระเบียบการคลัง งานขออนุญาตตำบล งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.4 **งานสวัสดิการสังคม** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานสวัสดิการสังคม งานพัฒนาชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน งานพัฒนาสตรีและเยาวชน งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.5 **งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานควบคุมโรค งานบริการสาธารณสุข งานส่งเสริมความรู้และเผยแพร่ งานควบคุมมลพิษ งานศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม งานติดตามตรวจสอบแหล่งก่อมลพิษ งานควบคุมสิ่งปฏิกูล งานรักษาความสะอาดและขนถ่ายสิ่งปฏิกูล งานกำจัดมูลฝอยและน้ำเสีย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. **กองคลัง** มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้และนำส่งภาษี การตัดโอนเงินเดือน รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ การรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกเงินตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานจัดทำงบและแสดงฐานะการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย งานจัดเก็บรายได้และพัฒนารายได้ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน งานจัดทำ/ตรวจสอบบัญชีและการรับเงินในกิจการประปาและงานจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รวมถึงงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

2.1 **งานการเงิน** มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน การหักภาษีเงินได้และนำส่ง

ภาษี การตัดโอนเงินเดือน งานเก็บรักษาเงิน งานขออนุมัติเบิกเงินตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย รายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2 งานบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ งานจัดทำงบและแสดงฐานะการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานจัดเก็บรายได้ และพัฒนารายได้ งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมการจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน งานจัดทำ/ตรวจสอบบัญชีและการรับเงินในกิจการประปาและงานจัดเก็บขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.4 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษีงานพัสดุ งานขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ และยานพาหนะ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ งานสำรวจ ออกแบบเขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานการประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานก่อสร้าง งานผังเมือง งานซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานซ่อมบำรุงในกิจการประปา จัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต. งานเกี่ยวกับแผนงานการควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

3.1 งานก่อสร้างและงานผังเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานก่อสร้างและบูรณะถนน งานก่อสร้างและบูรณะสภาพและโครงการพิเศษ งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3.2 งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์ งานวิศวกรรม งานการประมาณการค่าใช้จ่ายโครงการ งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร งานบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์ งานสำรวจและแผนที่ งานวางผังพัฒนาเมือง งานควบคุมทางผังเมือง งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟูเมือง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3.3 งานประสานสาธารณูปโภค มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานประสานสาธารณูปโภค และกิจการประปา งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร งานระบายน้ำ งานจัดตกแต่งสถานที่ งานไฟฟ้าสาธารณะ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4. ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาศาสนา วัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามของประชาชน การสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จัดสถานที่เพื่อการศึกษา ส่งเสริม ทำนุบำรุง และรักษาไว้ซึ่งศิลปะ ประเพณี ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีของท้องถิ่น วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิต ส่งเสริมสนับสนุนการเล่นกีฬา การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

4.1 งานบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานแผนและวิชาการศึกษา งานการศึกษาปฐมวัย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.2 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานการศึกษานอกระบบและส่งเสริมอาชีพ งานกิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน งานประเพณี ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## 2.4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่นไทย

### 1. พัฒนาการขององค์กรปกครองท้องถิ่นไทย

พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการ ในสมัยรัชกาลที่ 5 กล่าวคือ ได้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนด สุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 โดยกำหนดให้ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาด และป้องกันโรค ทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะ สำหรับราษฎรทั่วไป ห้ามการปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมโรงเรือน ที่จะเป็เหตุให้เกิดโรค รวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครก ที่ทำความรำคาญให้กับราษฎรไปทิ้ง เป็นต้น ต่อมาได้จัดตั้ง สุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาคร ขึ้น ในต่างจังหวัด เป็นแห่งแรกในสมัยรัชกาลที่ 6 ก็ได้ตราธรรมนูญการปกครองคณะนคราภิบาล ดุสิตธานี พ.ศ. 2461 เพื่อทดลองรูปแบบเมืองจำลอง “ดุสิตธานี” นับเป็นการปกครองในรูปแบบเทศบาลครั้งแรก อันเป็นรูปแบบการปกครองอย่างประเทศอังกฤษ โดยกำหนดให้เป็นนิติบุคคล แยกจากส่วนกลาง มีรายได้ของตนเอง ดูแลการคมนาคม การดับเพลิง สวนสาธารณะ โรงพยาบาล สุสาน โรงฆ่าสัตว์ ดูแลโรงเรียนราษฎร การรักษาความสะอาด และการป้องกันโรค ทำบริการสาธารณะที่มีกำไร เช่น ตั้งโรงรับจำนำ ตลาด รถราง เป็นต้น ออกใบอนุญาต และเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับยานพาหนะ ร้านจำหน่ายสุรา โรงละคร โรงหนัง สถานเริงรมย์ และอื่นๆ

ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็น

พระประมุข ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการ เป็น ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการ บริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 โดยในส่วนของราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้ง เทศบาลขึ้น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 (ปัจจุบันใช้ พรบ.เทศบาล พ.ศ. 2496) แต่ ต่อมาปรากฏว่า การดำเนินงานของเทศบาล ไม่ได้ผลเต็มที่ ตามที่มุ่งหมายไว้ จึงไม่อาจขยายการ ตั้งเทศบาลออกไป ทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักรได้ คงตั้งขึ้นได้เพียง 120 แห่ง ก็ระงับการจัดตั้ง เทศบาลขึ้นใหม่เป็นเวลานานหลายสิบปี และได้มีการตั้ง สุขาภิบาล ขึ้นแทนเทศบาลในท้องที่ที่ยัง ไม่มีฐานะเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 จนกระทั่งถึงปี 2500 จึงได้มี การยกฐานะสุขาภิบาลบางแห่ง ขึ้นเป็นเทศบาลตำบล คือ เทศบาลตำบลกระบินทร์ เทศบาลโรก ลำไโรง เทศบาลตำบลบัวใหญ่ เป็นต้น และกรณีที่มีการจัดตั้งจังหวัดใหม่ ก็ให้จัดตั้งเทศบาล เมืองขึ้น ในท้องถื่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ตามบทบัญญัติมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งเทศบาลและสุขาภิบาลก็ยังไม่เป็นไปโดยทั่วถึงส่วน ใหญ่จึงคงอยู่ภายใต้การปกครองส่วนภูมิภาค ดังนั้น เพื่อแก้ความเหลื่อมล้ำในการปกครอง ท้องถื่น ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลกับท้องถื่นที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้ง องค์การ บริหารส่วนตำบลขึ้นโดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ ส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ให้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายในเขตพื้นที่ จังหวัดนอกเขตเทศบาลและเขตสุขาภิบาล

นับแต่นั้นมา การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุก พื้นที่ของประเทศไทย จะอยู่ในความรับผิดชอบของ องค์การปกครองท้องถิ่น ไม่รูปใดก็รูปหนึ่ง ซึ่งต่อมา ได้มีการประกาศใช้กฎหมายการปกครองท้องถิ่น รูปพิเศษ ได้แก่ พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ เมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ทั้งนี้เนื่องจาก กรุงเทพมหานครเป็นเมืองขนาดใหญ่ มีประชากรมากที่สุด ส่วนเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว ที่มีลักษณะพิเศษ และใช้รูปแบบการบริหาร โดยการจ้าง ผู้บริหาร ซึ่งปรากฏว่า ไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก ปัจจุบันจึงมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลง ให้เป็น เทศบาลนคร ในปี พ.ศ. 2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด ให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้น เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตาม พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศ 6,397 แห่ง ซึ่งนับว่า เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่ เล็ก และใกล้ชิดประชาชนในท้องถื่นมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุม พื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ด้วย แต่ให้มีอำนาจมีหน้าที่ดำเนินการในกิจการ ที่ อบต. ดำเนินการ

ไม่ได้ หรือต้องประสานงานร่วมกัน ระหว่าง อบต. หลายแห่ง เป็นต้น ดังนั้น ปัจจุบันประเทศไทย จึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ

1. กรุงเทพมหานคร
2. เมืองพัทยา
3. เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล)
4. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
5. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

## 2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน

### 2.1 ประชาชน แนวคิด ขององค์การปกครองท้องถิ่น

โดยที่ กฎหมายการปกครองท้องถิ่น แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎร ในท้องถิ่น ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั่นเอง เข้าไปมีส่วนร่วม ในการจัดการด้วย และต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศ ในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จะต้องมาจากการเลือกตั้ง ของราษฎรในท้องถิ่นนั้น ดังนั้น “กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์ กระจายอำนาจบริหารไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่าง ท้องถิ่นกับส่วนกลาง ในขอบเขตการกำกับดูแล” นั่นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลาง มีอำนาจบังคับบัญชาเหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้มีความอำนาจในการกำกับดูแลเพื่อป้องกันมิให้ราษฎร ได้รับความเดือดร้อน จากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นหลักประกันแก่ราษฎร ในท้องถิ่นว่าจะได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมีอำนาจในการเพิกถอน หรือยับยั้งการกระทำนั้นได้ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจ แก่ราชการส่วนกลาง ให้กระทำได้ ไว้อย่างชัดเจนด้วย

แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า “ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น” และมาตรา 283 วรรค 2 “การกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็น ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไป เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของ

ประเทศโดยส่วนรวม ทั้งนี้จะกระทบถึงสาระสำคัญ แห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้

ดังนั้น แนวคิดพื้นฐาน ของระบบการปกครองท้องถิ่น จึงพอสรุปได้ว่า

1. เป็นระบบของการกระจายอำนาจทางการปกครอง ไปสู่ท้องถิ่น
2. เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ ได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร และเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น
3. โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่
4. เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตย แก่ประชาชนในระดับ ท้องถิ่น
5. ราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาท ในการกำกับดูแล และให้ความช่วยเหลือ
6. ท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทาง นโยบาย และการบริหาร จัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ ในระดับหนึ่ง

## 2.2 องค์การปกครองท้องถิ่น รากฐานระบบประชาธิปไตย

จากเจตนารมณ์ของกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์การปกครองท้องถิ่นไทย หรือกล่าวในอีกนัยหนึ่ง ก็คือ “ราชการส่วนท้องถิ่น” จึงถูกจัดตั้งขึ้น บนพื้นฐานของแนวความคิดในการ พัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ที่ต้องการให้ ประชาชนได้มีส่วนร่วม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงถือได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น รากฐานของ ระบบประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของ ประชาชน ในท้องถิ่น และเป็น กลไกการปกครอง ที่จะ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่นของตน ได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมาจากประชาชน ดำเนินกิจการ เพื่อประชาชนและ โดยการกำกับดูแลของ ประชาชน

องค์การปกครองท้องถิ่น จึงเป็นกลไกของการมีส่วนร่วมในเชิงปกครอง หรือในเชิง โครงสร้างของชุมชนท้องถิ่น

## 2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์การปกครองท้องถิ่น

เมื่อกกล่าวในเชิงโครงสร้างขององค์การปกครองท้องถิ่น ก็พบว่า ตามบทบัญญัติแห่ง รัฐธรรมนูญ มาตรา 285 กำหนดให้ “องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสภา ท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของ สภาท้องถิ่น”

ดังนั้น องค์การปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไป จึงจะแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. สภาท้องถิ่น มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการตราข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นกฎหมายที่มีผลบังคับ ใช้ ในระดับท้องถิ่นนั้น ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการงบประมาณประจำปี ที่ฝ่ายบริหารเสนอ และเรื่องอื่นๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 หรือพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็น กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่ให้ชุมชนในท้องถิ่นนั้น ได้ยึดถือปฏิบัติ หรือเป็นกติกาของสังคม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข

2. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ กิจกรรมต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และดำเนินการให้เกิดการบังคับใช้ตามกฎหมายท้องถิ่น ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และคุ้มครองประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ นอกจากนี้ สภาท้องถิ่นยังมีบทบาทในการตรวจสอบการบริหารจัดการ ของคณะกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพิจารณาอนุมัติงบประมาณแผนงาน โครงการ และการตั้งกระทู้ถามกรณีที่สำคัญ หรือให้ความเห็นข้อแนะนำ แก่คณะกรรมการบริหารฯ ได้

#### 2.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้คือ

1. การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนา ให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง และชุมชน ทั้งนี้ หากผู้แทนข้างต้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนในท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้ง ให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อไปได้

2. การเสนอความต้องการ ต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน

3. การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

4. ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามอง และติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม/ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป รวมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็ได้

5. การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กร ปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

6. การให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น “กติกากา” หรือ “หลักปฏิบัติ” ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่น ดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชน เป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับประชาชนได้ เป็นที่พึง และเป็นหัวทอก ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นที่เป็น “ประชาธิปไตย” และที่ประชาชนมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ของประชาชน ในท้องถิ่นนั้น

อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองท้องถิ่น จะเข้มแข็งได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับประชาชนได้อย่างยั่งยืน ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการดำเนินงาน ในลักษณะ “ประชาสังคม” กล่าวคือ มีการรวมตัวของชุมชน เป็นองค์กร หรือ ชมรม หรือ กลุ่มต่างๆ อย่างหลากหลาย ตามความต้องการของชุมชน เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนได้มีส่วนร่วม ทั้งในการกำหนด วิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และติดตามกำกับ การ โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์ภาคีหนึ่งที่สำคัญ และมีบทบาทร่วมกับองค์กรต่างๆ ของชุมชนนั้น ในการดำเนินการพัฒนา

### 3. การพัฒนาการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม กับองค์กรปกครองท้องถิ่นไทย

#### 3.1 การสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม คืออะไร?

การสาธารณสุข (Public Health) เมื่อกล่าวโดยรวมอาจให้ความหมายได้ว่า คือ “การจัดการเพื่อให้เกิดความสุขแก่สาธารณสุขชน” หรือ “การทำให้สาธารณสุขชนมีสุขภาพดี” ซึ่งคำว่า สุขภาพ (Health) องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง “สภาวะอันสมบูรณ์ของมนุษย์ทั้งทางร่างกาย (Physical) จิตใจ (Mental) และความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม (Social well-being) ซึ่งมีเพียงพอแต่ทำให้มนุษย์ ปราศจากการเจ็บป่วย หรือความพิการเท่านั้น หากแต่หมายถึง การควบคุม หรือจัดการปัจจัยต่างๆ ในตัวมนุษย์ และที่อยู่แวดล้อมมนุษย์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการเจ็บป่วย หรือความพิการต่อมนุษย์ด้วย

ดังนั้น กรอบแนวทางการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการสาธารณสุขที่ดีของนานาประเทศ จึงกำหนดงานที่ต้องปฏิบัติออก เป็น 4 ส่วน คือ

1. การส่งเสริมสุขภาพ
2. การป้องกันโรค
3. การรักษาพยาบาล
4. การฟื้นฟูสุขภาพ

จากความหมายของ “การสาธารณสุข” และ “สุขภาพ” ซึ่งหมายรวมถึง ความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม ซึ่งครอบคลุมถึงปัจจัยต่าง ที่อยู่แวดล้อม อันอาจมีผลทำให้เกิดการเจ็บป่วยหรือความพิการทั้งทางร่างกาย และจิตใจของมนุษย์ได้ ซึ่งจะต้องถูกควบคุม หรือจัดการให้อยู่ในสภาวะที่เป็นคุณต่อสุขภาพอนามัย หรือการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือต้องควบคุม หรือจัดการมิให้อยู่ในสภาวะที่เป็นโทษต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์นั่นเอง

ดังนั้น ความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม (Social well-being) จึงอาจกล่าวได้ ทั้งในความหมายที่แคบ และความหมายที่กว้าง กล่าวคือ

1. ในความหมายที่แคบ อาจหมายถึง การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม (Environmental Sanitation) การอนามัยสิ่งแวดล้อม (Environmental Health) ซึ่งหมายถึง “การจัดการ หรือควบคุมปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่เป็น หรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย การเจริญเติบโต และการอยู่รอดของมนุษย์” อันได้แก่ น้ำดื่ม น้ำใช้ ที่อยู่อาศัย สัตว์พาหะนำโรค สิ่งปฏิกูลมูลฝอย มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ หรือมลพิษอื่นๆ และหมายรวมถึง การส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) ซึ่งหมายถึง การจัดการ หรือควบคุมให้บุคคลมีพฤติกรรม หรือสุขลักษณะส่วนบุคคลที่ดี เอื้อต่อการมีสุขภาพอนามัยที่ดีของทารก เด็ก วัยรุ่น วัยทำงาน หรือผู้สูงอายุ ซึ่งรวมทั้งการเสริมสร้างให้ภูมิคุ้มกันโรค ให้แก่ชุมชนด้วย

2. ในความหมายที่กว้าง ซึ่งไม่เพียงแต่หมายความถึง สิ่งต่างๆ ในความหมายที่แคบเท่านั้น แต่อาจหมายรวมถึง ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา สภาพปัญหาทางสังคม ตลอดจนวัฒนธรรม และความเชื่อของชุมชนในสังคมนั้นด้วย ซึ่งล้วนเป็นเหตุ หรือปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทั้งในทางที่เป็นคุณ และเป็นโทษต่อสุขภาพอนามัย ของชุมชนนั้นเสมอ ด้วยเหตุนี้ การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม หรือการอนามัยสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมสุขภาพ จึงเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการสาธารณสุข และคุณภาพชีวิตของชุมชน ในกรอบงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคนั้นเอง

### 3.2 องค์การปกครองท้องถิ่น กับการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ในการให้บริการด้านการสาธารณสุขแก่ประชาชน โดยทั่วไปเป็นบทบาทภาระหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะกระทรวงสาธารณสุข แต่อย่างไรก็ตาม ในบริบทของงานส่งเสริมสุขภาพ และงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม หรือการบริการสาธารณสุขขั้นมูลฐาน ปรากฏว่า หน่วยงานรัฐส่วนกลางได้กระจายอำนาจ การจัดการดังกล่าวไปสู่องค์กรปกครองท้องถิ่นแล้ว นับแต่ได้มีการจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่นขึ้น กลางวคือ นับแต่พระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 ในสมัยรัชกาลที่ 5 ได้กำหนดให้ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาด และป้องกันโรค ทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะ สำหรับราษฎรทั่วไป ห้ามการปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมโรงเรือนที่จะเป็นเหตุ ให้เกิดโรค รวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครก ที่ทำความรำคาญให้กับราษฎรไปทิ้ง เป็นต้น หรือแม้แต่ปัจจุบันในการกำหนดหน้าที่ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นต่างๆ ก็ยังคงกำหนดให้มีหน้าที่ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะ มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกัน และระงับโรคติดต่อ จัดให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา โรงฆ่าสัตว์ ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม บำรุงทางระบายน้ำ ส้วมสาธารณะ รวมทั้งการส่งเสริมพัฒนาอาชีพ การพัฒนาสตรี เด็ก และผู้สูงอายุ การศึกษาของชุมชน การบริการสาธารณสุข การบำรุงสถานกีฬา สถานพักผ่อนหย่อนใจ และอื่นๆ

อำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น ล้วนเป็นภารกิจที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพขั้นพื้นฐาน หรือ การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมพื้นฐาน เพื่อการป้องกันป้องกันโรคติดต่อ และส่งเสริมการอนามัยสิ่งแวดล้อมของชุมชน ท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน มาตรา 52 วรรค 2 บัญญัติว่า "การบริการทางสาธารณสุขของรัฐ ต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพโดยจะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองท้องถิ่น และเอกชนมีส่วนร่วมด้วย เท่าที่จะกระทำได้" มาตรา 290 บัญญัติว่า "เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่
  2. การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะกรณีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิต ของประชาชนในพื้นที่ของตน
  3. การมีส่วนร่วมในการพิจารณา เพื่อริเริ่มโครงการ หรือกิจกรรมใด นอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม หรือสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่
- ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่น จึงเป็นองค์กร หรือกลไกของประชาชนที่สำคัญ ที่มีบทบาทในการพัฒนาการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ นั่นเอง

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ผลสำรวจเป็นรายด้าน ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.721$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้านความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.660$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.828$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.634$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = 0.21) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.80 ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.34) จัดอยู่ในระดับ 6.76 ซึ่งมีค่าเท่ากับ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.70 ( $\bar{x} = 4.12$ , S.D. = 0.32) จัดอยู่ในระดับ 6.74 งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.50 ( $\bar{x} = 4.10$ , S.D. = 0.30) จัดอยู่ในระดับ 6.70 งานด้านทะเบียน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.40 ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = 0.29) จัดอยู่ในระดับ 6.68 และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา

สาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.90 ( $\bar{x}$  = 4.04, S.D. = 0.20) จัดอยู่ในระดับ 6.58 ซึ่งเป็นระดับมาก

นารีรัตน์ ซูอัชฌา (2558) จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรีและมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท นอกจากนี้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐาน รองลงมาคือการติดต่อสื่อสารและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุดผู้มาใช้บริการที่มี สถานะภาพที่แตกต่างกัน มีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสารดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ควรพัฒนาระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

สุนทร ปุณญา (2558) จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านร่วมปฏิบัติรองลงมาคือด้านร่วมรับผลประโยชน์ด้านติดตามประเมินผล ด้านร่วมวางแผน ด้านการเข้าร่วมประชุม ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านช่วงระยะเวลาที่อยู่อาศัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เสรี วรพงษ์ (2558) จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.91 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 40.91 มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 53.79 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 51.01 และมี อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 68.94 ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการ ให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอน การให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.56 ความพึงพอใจต่อช่อง ทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.71 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.61 ซึ่งมีคะแนนคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) ทุกด้าน

จิตติ กิตติเลิศไพศาล (2559) จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศเหนือ มีความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกและทิศตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และโดยภาพรวม ไม่พบรายคู่ใดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรี-สุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภัชราภรณ์ จันท์จำเริญ (2558) จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การ บริหารส่วนตำบลมโหรีรินทร์ อำเภอปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมโหรีรินทร์ อำเภอปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์กลุ่มตั้ง

อย่างที่ใช้งานวิจัยนี้ได้แก่ กลุ่มประชากรจำนวนทั้งหมด 168 คนโดยเป็นการจัดเก็บแบบร้อยเปอร์เซ็นต์ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะคือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โพธิ์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ได้ดังนี้คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสถานที่ให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน จำนวนมากที่สุดคือ สถานที่ชำระภาษีรวมอยู่กับสวนงานอื่นทำให้เกิดความวุ่นวาย ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆจำนวนมากที่สุดคือ องค์กรปกครองท้องถิ่นยังไม่มีบริการนอกเวลาราชการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2560) จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) และมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ งานบริการ ด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.05 รองลงมาเป็นงานบริการ ด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.90 งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.43 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.39 และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.35 ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2560) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจต่อการงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาล

ตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ  
บรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 ประชาชนผู้ใช้บริการ  
เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน  
และสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ประชาชนผู้ใช้บริการ  
เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขอยู่  
ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 สรุปในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ประชาชน  
ผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดย  
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2560) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การ  
บริหารส่วนตำบลแม่ฮอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฮอน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ  
พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 87.60  
มีค่าเฉลี่ย 4.46 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ  
8 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 87.77 มีค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านช่องทางการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบล แม่ฮอน มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 7 โดยมีคะแนน  
เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลแม่ฮอน มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 7 โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ  
83.68 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลแม่ฮอน อยู่ในระดับ 8 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก คือได้รับคะแนนรวมเฉลี่ยคิด  
เป็นร้อยละ 85.65 และมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด ในงาน 4 ด้าน คือ ด้าน  
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.26 ด้านรายได้หรือภาษี มี  
ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.63 ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจคิด  
เป็นร้อยละ 86.08 และด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 83.61 ตามลำดับ โดย  
ทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ ในระดับ 8 (คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.66)

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2564

มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียด ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 9,367 คน

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้ารับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโอโล อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ เนื่องจากมีจำนวนประชากรทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ผลจากการคำนวณดังนี้

จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง								
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 370 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโกลี ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มี 5 รายการ ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) ส่วนงานที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการเข้ารับบริการการทำงาน 4 ด้านขององค์การบริหารส่วน ตำบลโกลี ประกอบด้วย

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานด้านสาธารณสุข
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

แต่ละด้านจำแนกเป็นรายการต่าง ๆ รวม 25 รายการ แต่ละรายการผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้ 5 ระดับ ดังนี้ ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ
  - (1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
  - (2) ความรวดเร็วในการให้บริการ
  - (3) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
  - (4) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
  - (5) ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการในแต่ละขั้นตอน
  - (6) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
  - (1) ความสุภาพ มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - (2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - (3) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
  - (4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
  - (5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
  - (6) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - (1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

- (2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ
  - (3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
  - (4) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเพียงพอต่อการให้บริการ
  - (5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ
  - (6) การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ
  - (7) ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย
  - (8) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 4) ด้านช่องทางการให้บริการ
- (1) ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ
  - (2) ช่องทางการให้บริการสาธารณะมีความสะดวก และเข้ารับการติดต่อใช้บริการ
  - (3) ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ
  - (4) ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ
  - (5) คุณภาพของช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุง เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเขียนตอบแบบอิสระ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกล อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่เดือน 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (สรชัย และคณะ, 2550) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการคำนวณและประมวลผล ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลด้วยค่าสถิติพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการด้านงานต่าง ๆ โดยใช้วิธีการประมวลด้วยค่าสถิติพรรณนา ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในลักษณะของตารางและการบรรยาย สรุปผลการดำเนินงานวิจัย

หาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้ (สรชัย และคณะ, 2550)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยใช้วิธีการประมวลด้วยค่าสถิติพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) เพื่อสรุปตามประเด็น

3.5 การแปลผลเกณฑ์การประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้น้ำหนักคะแนนแบบสอบถาม ให้คะแนนตามระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ได้ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	ได้ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	ได้ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	ได้ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	ได้ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	ได้ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	ได้ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	ได้ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	ได้ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	ได้ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50	ได้ระดับคะแนน 0

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกลี นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโกลี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโกลี ที่ตอบแบบสอบถาม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 370 คน ประเมินความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโกลี เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	100	27.03
หญิง	270	72.97
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 72.97 และเพศชายจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	2	.54
18 - 30 ปี	28	7.57
31 - 45 ปี	80	21.62
46 - 60 ปี	193	52.16
61 ปีขึ้นไป	67	18.11
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 46 - 60 ปีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 52.16 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 45 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.11 อายุระหว่าง 18 - 30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.57 และอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน	34	9.19
ประถมศึกษา	219	59.19
มัธยมศึกษา	79	21.35
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	17	4.59
ปริญญาตรี	19	5.14
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.54
<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 59.19 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 ระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.19 ระดับปริญญาตรีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.59 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	1.62
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	21	5.68
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	19	5.14
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	93	25.14
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.08
รับจ้างทั่วไป	69	18.65
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	19	5.14
เกษตรกร/ประมง	108	29.19
ว่างงาน	31	8.38
อื่นๆ (ระบุ)	-	-
<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.14 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.65 ว่างงาน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.38 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.62 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08 ตามลำดับ

## 4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโกล

### 4.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกลในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกล ในภาพรวมทั้ง 4 งาน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกลในภาพรวม

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	คะแนน
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.78	.39	95.60	10
งานด้านสาธารณสุข	4.69	.31	93.80	9
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	.35	96.60	10
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.72	.41	94.40	9
เฉลี่ยรวมทั้ง 4 งาน	4.76	.36	95.20	10

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกลในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เท่ากับร้อยละ 95.20 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคะแนนเท่ากับ 10

### 4.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกลในงานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกล ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกลโกลในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.83	.48	96.6	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.96	.49	99.2	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.87	.49	97.4	มากที่สุด
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.73	.48	94.6	มากที่สุด
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.69	.48	93.8	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.63	.48	92.6	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>.41</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	.48	95.6	มากที่สุด
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	.48	95	มากที่สุด
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	.49	93.8	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.85	.47	97	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	.47	98.4	มากที่สุด
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.96	.49	99.2	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>.31</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

รายการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	4.88	.48	97.6	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ	4.72	.50	94.4	มากที่สุด
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81	.50	96.2	มากที่สุด
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.74	.50	94.8	มากที่สุด
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ /เครื่องมือ ในการให้บริการปฏิบัติ	4.88	.49	97.6	มากที่สุด
3.6 การจัดสถานที่อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	4.68	.50	93.6	มากที่สุด
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.73	.50	94.6	มากที่สุด
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	4.81	.50	96.2	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>.42</b>	<b>95.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุด บริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการ เคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	4.66	.50	93.2	มาก
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึง ง่ายในการติดต่อใช้บริการ	4.66	.50	93.2	มากที่สุด
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการ ให้บริการ	4.75	.50	95	มากที่สุด
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	4.69	.50	93.8	มากที่สุด
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	4.88	.50	97.6	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.73</b>	<b>.45</b>	<b>94.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>เฉลี่ยรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>	<b>4.78</b>	<b>.39</b>	<b>95.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ แยกเป็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.60 ระดับรองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

#### 4.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหลโหลในงานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหลโหล ในงานด้านป้องกันสาธารณสุข เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโหลโหลในบริการงานด้านสาธารณสุข

รายการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.64	.51	92.8	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	.51	90.4	มาก
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	4.52	.51	90.4	มาก
<b>ขั้นตอนในการให้บริการ</b>				
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.64	.51	92.8	มากที่สุด
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.68	.47	93.6	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	.49	94.4	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.62</b>	<b>.40</b>	<b>92.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	.49	92.8	มากที่สุด
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.49	92.8	มากที่สุด

รายการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	.37	96.8	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.76	.44	95.2	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	.46	94.4	มากที่สุด
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.64	.49	92.8	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.71</b>	<b>.30</b>	<b>94.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.76	.44	95.2	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.64	.49	92.8	มากที่สุด
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52	.51	90.4	มากที่สุด
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.64	.49	92.8	มากที่สุด
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการปฏิบัติ	4.56	.51	91.2	มากที่สุด
3.6 การจัดสถานที่อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.64	.49	92.8	มากที่สุด
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	.44	95.2	มากที่สุด
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.72	.46	94.4	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.66</b>	<b>.38</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

รายการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>4.ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	4.72	.46	94.4	มากที่สุด
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	4.76	.44	95.2	มากที่สุด
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	4.84	.48	96.8	มากที่สุด
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	4.68	.48	93.6	มากที่สุด
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	4.84	.37	96.8	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>.34</b>	<b>95.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>เฉลี่ยรวมงานด้านสาธารณสุข</b>	<b>4.69</b>	<b>.31</b>	<b>93.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ แยกเป็นด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.40 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.20 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.40ตามลำดับ

#### 4.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโลในงานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล ในงานด้านรายได้หรือภาษี เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกลโกลในบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.82	.49	96.4	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	.48	97.2	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	.48	95.2	มากที่สุด
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.87	.49	97.4	มากที่สุด
1.5 ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละขั้นตอน	4.76	.50	95.2	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.96	.49	99.2	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	4.84	.45	96.80	มากที่สุด
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	.48	97.4	มากที่สุด
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	.47	97.2	มากที่สุด
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.92	.47	98.4	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.87	.46	97.4	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	.48	96.6	มากที่สุด
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.92	.48	98.4	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	4.88	.44	97.60	มากที่สุด

รายการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	4.82	.50	96.4	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ	4.86	.50	97.2	มากที่สุด
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.7	.50	94	มากที่สุด
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.87	.50	97.4	มากที่สุด
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ /เครื่องมือ ในการให้บริการปฏิบัติ	4.83	.50	96.6	มาก
3.6 การจัดสถานที่อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	4.7	.50	94	มาก
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.92	.50	98.4	มากที่สุด
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	4.88	.50	97.6	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	4.82	.47	96.40	มากที่สุด
<b>4.ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุด บริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการ เคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	4.87	.49	97.4	มาก
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ในการติดต่อใช้บริการ	4.83	.47	96.6	มากที่สุด
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการ ให้บริการ	4.82	.48	96.4	มากที่สุด
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	4.7	.50	94	มาก
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	4.75	.49	95	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	4.79	.43	95.80	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวมงานด้านรายได้หรือภาษี</b>	4.83	.35	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ แยกเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.40 และด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80ตามลำดับ

#### 4.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโละโละในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโละโละ ในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโละโละในบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.80	.49	96.00	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.96	.48	99.20	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	4.75	.48	95.00	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการ				
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.68	.49	93.60	มากที่สุด
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.64	.48	92.80	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.63	.49	92.60	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>.45</b>	<b>94.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	.47	93.60	มากที่สุด
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	.48	94.00	มากที่สุด

รายการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.89	.49	97.80	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.64	.48	92.80	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	.49	93.60	มากที่สุด
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.86	.50	97.20	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>.45</b>	<b>94.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.57	.50	91.40	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.62	.50	92.40	มากที่สุด
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.68	.49	93.60	มากที่สุด
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.68	.50	93.60	มากที่สุด
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการปฏิบัติ	4.84	.50	96.80	มากที่สุด
3.6 การจัดสถานที่อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.76	.50	95.20	มากที่สุด
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	.50	97.80	มากที่สุด
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.62	.50	92.40	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.71</b>	<b>.40</b>	<b>94.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

รายการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>4.ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	4.66	.50	93.20	มากที่สุด
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	4.77	.50	95.40	มากที่สุด
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	4.63	.50	92.60	มากที่สุด
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	4.75	.50	95.00	มากที่สุด
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	4.68	.50	93.60	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	4.70	.45	94.00	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวมงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</b>	4.72	.41	94.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ แยกเป็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.80 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

#### 4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล

- 4.3.1 อยากให้ปรับปรุงถนนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี
- 4.3.2 อยากให้มีระบบประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนหากมีกิจกรรมต้องการเวลาในการให้ความเข้าใจกับชุมชน
- 4.3.3 ระบบเก็บขยะควรที่จะเพิ่มรอบการเก็บให้มากขึ้น
- 4.3.4 ผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจหน่วยงานที่เข้าไปให้บริการ
- 4.3.5 สร้างงานให้ชุมชนเพื่อสร้างรายได้แก่ชุมชนเพราะว่างงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกล อำเภอกุฉีชุม จังหวัดชัยภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกล กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโกล เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การสรุปผลการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะเป็นดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 72.97 และเพศชายจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.03 อายุ 46 - 60 ปี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 52.16 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 45 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.11 อายุระหว่าง 18 - 30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.57 และอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .54 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 59.19 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 ระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.19 ระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.59 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .54 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.14 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.65 ว่างาน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.38 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.62 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08 ตามลำดับ

### 5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกล

พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโกลในภาพรวมมีความพึงพอใจในอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เท่ากับร้อยละ 95.20 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคะแนนเท่ากับ 10

จำแนกรายงานตามด้านดังต่อไปนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ แยกเป็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.60 ระดับรองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

งานด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ แยกเป็นด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.40 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.20 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.40 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 (ไม่เกินร้อยละ 95)

งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ แยกเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.40 และด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ แยกเป็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.80 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.00 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 (ไม่เกินร้อยละ 95)

## 5.2 อภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล อำเภอกูเชียว จังหวัดชัยภูมิ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ อายุระหว่าง 46 - 60 ปีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเกษตรกร/ประมง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล แยกเป็นงานแต่ละด้านดังต่อไปนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลโอโล มีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานด้านบริการไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นธรรมของขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ สถานที่บริการมีความสะอาด การจัดอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญากร คีสาลัง คีชาวิจย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่าระดับความพึงพอใจบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ความพึงพอใจด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐานประชาชน ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านบุคลากรกองช่าง หรือส่วนโยธา และด้านงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคซึ่งเป็นระดับมาก

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการเพิ่มระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหว่น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับอยู่ในระดับมาก

งานด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจากวิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ซึ่งสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน

อำเภอสี จังหวัดลำพูน จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก

งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากประชาชนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งพืชผลทางการเกษตรได้ผลผลิตที่เหมาะสมและประกอบกับการรับรู้ข่าวสารหน้าที่ของการเสียภาษี การจัดเก็บภาษีจึงได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ซึ่งสอดคล้องกับ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโอโล อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ควรพิจารณาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข จะพบว่าระดับความพึงพอใจยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นควรจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงประชาชน และเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมให้มากขึ้นเพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้
2. ด้านอาคารสถานที่ควรจะมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ

## บรรณานุกรม

- กัญจนา กลิ่นทอง. (2539). **ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัจจวิธิ รัตนแก้ว. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันทราย บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล, เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขาวิทยาการจัดการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กุลล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย. (2539). **ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการบริการรักษาพยาบาลในภาคเอกชน**. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จตุพล บุญพรัตน์. (2540). **คำราทองของงานบริการ**. กรุงเทพฯ : อมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนต์. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานานาพยาบาลเทศบาลประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุวัตร เจริญสุข. (2547). **ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**
- จีระศักดิ์ เสงวิจิตร. (2543). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาการบริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยรัตน์รัตนา. (2543). **ความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอฝางจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เชิดศักดิ์ ชูศรี. "ท้องถิ่นกับการให้บริการประชาชนแบบเชิงรุก". **ท้องถิ่นสาร**. ฉบับที่ 33, 10 ตุลาคม 2536. 16-17.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อบริการของเทศบาลนคร เชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. ปริญญา. พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นงคันุช ปัญญาสุพัฒน์ และคณะ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2529). การวัดผลและการประเมินผลผลทางการศึกษา. มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- \_\_\_\_\_ . (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2528). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มปป.
- ประยูร กาญจนกุล. (2532). บริการสาธารณะกับการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ปรีทรรค์ ศิลปกิจ. (2548). ธุรกิจบริหาร. กรุงเทพฯ : แพร่วิทยา.
- พ้ามุ่ย สุกันศีล. (2548). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะ สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ)
- มนัสวี ธาดาสีห์ และคณะ. (2545). บริการอย่างมีคุณภาพ. กรุงเทพฯ : แม็กโปรคอนซัล แแทนต์.
- รัชยา กุลวานิชไชยน์นธ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการ วิจัยสำนักงานประกันสังคม.
- วีระศักดิ์ ศิริกุล. (2534). ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.). วิทยานิพนธ์บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2544). การกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: วิสิทธ์วัฒนา..

- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2545). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ : อีระป้อมวรรณกรรม.
- สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2545). **การสำรวจการรับรู้ทัศนคติต่อโครงการปฏิรูประบบราชการและระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ (รายงานวิจัย)**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- สิทธิกร อ้วนศิริ. (2552). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู**. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด**. วิทยานิพนธ์บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Cambell, A. (1976). **Subjective measure if well-being**. American Psychology. 31(1) : 117-127.
- Donabedian, A. (1980). **The Difinition of Quality and Approach to It Measurement**. Ann Arbor,Michigan : Health Administration pree.
- Risser, N.I. **Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in Primary care setting**. Nursing Research. 24(1) : 45-51.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล  
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2564

\*\*\*\*\*

\*\*\*

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  และกรอกข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง

1.1 เพศ  1. ชาย  2. หญิง

1.2 อายุ  1. ต่ำกว่า 18 ปี  2. 18 - 30 ปี  3. 31 - 45 ปี  
 4. 46 - 60 ปี  5. 61 ปีขึ้นไป

1.3 การศึกษา

1. ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน  2. ประถมศึกษา  3. มัธยมศึกษา  
 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  5. ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  
 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ  4. ค้าขาย/อาชีพอิสระ  
 5. นักเรียน/นักศึกษา  6. รับจ้างทั่วไป  
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  8. เกษตรกร/ประมง  
 9.ว่างงาน  10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการให้บริการปฏิบัติ					
6. การจัดสถานที่อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข

งานบริการด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามรรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

งานบริการด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ /เครื่องมือในการ ให้บริการปฏิบัติ					
6. การจัดสถานที่อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของ สำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน ออนไลน์					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการ ติดต่อใช้บริการ					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

#### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ					

งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามรรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการปฏิบัติ					
6. การจัดสถานที่อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของ					

งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามรรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการปฏิบัติ					
6. การจัดสถานที่อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

## ประวัตินักวิจัย

### หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ-สกุล นายฤทธิชัย ผานาค

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศ)

มหาวิทยาลัยบูรพา

ปริญญาตรี เทคโนโลยีบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัย

บูรพา

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

หัวหน้าโครงการวิจัย :

1. ชื่อข้อเสนอการวิจัย : วิจัยในชั้นเรียนเรื่อง “การศึกษาเพื่อแก้ไขพฤติกรรมของ  
นักศึกษา สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิที่ไม่ส่งการบ้าน”

แหล่งทุน : คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

2. ชื่อข้อเสนอการวิจัย : ระบบประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้การสอน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

แหล่งทุน: มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ผู้ร่วมโครงการวิจัย :

1. ชื่อข้อเสนอการวิจัย : ระบบศูนย์ข้อมูลงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

แหล่งทุน: มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ