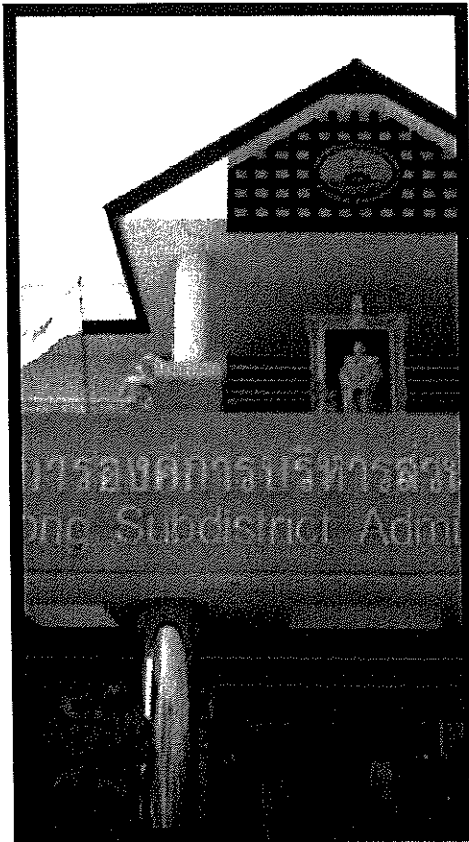


รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง



เสนอองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการ 4 งาน คือ ได้แก่

- 1) งานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด
- 2) งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน
- 3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงคิดเป็นร้อยละ 95.14 ได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสูงสุด ตามลำดับ ดังนี้

ลำดับ	ความพึงพอใจจำแนกรายด้าน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
1	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	96
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	มากที่สุด	95.20
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด	94.20
4	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	94.20

2.ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ภารกิจของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ โดยเรียงลำดับค่าร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับ	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ
1	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	มากที่สุด	95.60
2	งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน	มากที่สุด	95.40
3	งานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด	มากที่สุด	94.80
4	งานด้านขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	มากที่สุด	94.20

คำนำ

การวิจัยเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบ ในระบบบริการประชาชนนอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูล ในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ ด้วยความร่วมมือของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านทำให้การศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
30 กันยายน 2562

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่จะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ	9
แก่ประชาชน	
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	17
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ	52
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
	สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	64
	ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	66
บรรณานุกรม		
ภาคผนวก		
	แบบสอบถามการวิจัย	
	คณะที่ปรึกษางานวิจัย	
	คณะผู้วิจัย	
	ภาพประกอบ	

สารบัญญัตินี้

ตารางที่		หน้า
2.1	ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น	18
2.2	ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance	22
2.3	ตารางข้อมูลเกี่ยวกับประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ	35
3.1	แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามหมู่ และขนาดกลุ่มตัวอย่าง	43
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล	49
4.2	จำนวนร้อยละของผู้รับบริการงานต่าง ๆ	51
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จด้านช่องทางการให้บริการ	53
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จรายด้านและภาพรวม	56
4.8	แสดงร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกรายด้านและภาพรวม	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.9	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	58
4.10	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด ที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจำแนกเป็นรายด้าน	60
4.11	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการแพทย์ฉุกเฉินที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจำแนกเป็นรายด้าน	61
4.12	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจำแนกเป็นรายด้าน	62
4.13	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจำแนกเป็นรายด้าน	63

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า/ผู้รับบริการ	8
2.2	รูปแบบและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน	26
2.3	โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล	31
2.4	แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครอง	34
4.1	แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามรายด้านและภาพรวม	57
4.2	แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาะง	59

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะบริการสาธารณะที่เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ร่วมกันจัดทำ อาทิ การจัดการศึกษา การสาธารณสุข ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรม การคมนาคม เป็นต้น นอกจากนั้นแล้ว นักวิชาการด้านท้องถิ่นยังเห็นว่าการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นกลไกสำคัญที่จะเสริมสร้างระบอบประชาธิปไตยให้มีความเข้มแข็งอีกทางด้วย (Shah, 2006; The International IDEA, 2001) ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและทำให้มีบทบาทสำคัญในการให้การดูแล และช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิท พวงงาม, 2555) สำหรับประเทศไทยรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนในชุมชนท้องถิ่นโดยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ทั้งนี้ได้บัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 จนถึงฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2560 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 มาตรา 250 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังที่กล่าวมาในข้างต้น ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบเน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในพื้นที่ เป็นต้น ในช่วงที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุค

“ไทยแลนด์ 4.0” เป็นยุคที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติ เศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมิติสารสนเทศ ในขณะเดียวกันองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่องานพัฒนาในระดับ ชุมชนท้องถิ่นโดยตรงก็จำเป็นต้องปรับตัวเอง เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้เป็นไปตาม หลักการไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลาย ลักษณะ ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้อง จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างเป็นระบบเพื่อให้ประชาชนได้รับการจากรัฐที่ดีและมี คุณภาพ ทั้งนี้เป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ตามหลักการกระจายอำนาจและให้ อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น ผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติ บุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหาร บงประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหารและบุคลากรของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้าน การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการ ให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรบริหารส่วนตำบลบางเสด็จจึงให้ความสำคัญในเรื่อง การปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จ สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องรับทราบปัญหาและความต้องการของ ประชาชนอย่างแท้จริง องค์กรบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จึงทำการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด 2) งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน 3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายใต้ข้อกำหนดขององค์การบริหารส่วนตำบล 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด 2) งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน 3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 30,596 คน (ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปด้านประชากร, ออนไลน์, 2562) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการเฉพาะที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

4.ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2562

นิยามศัพท์

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือบุคคลผู้มารับบริการโดยตรง รวมทั้งหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของไทย ประเภทองค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในงานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
4. การให้บริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผน นโยบาย และโครงการในการพัฒนาการให้บริการประชาชน

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการตามข้อกำหนดขององค์การบริหารส่วนตำบล 4 การกิจ ได้แก่

- 1) งานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด
- 2) งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน
- 3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนามิติด้านคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล หมายถึง ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม ต่อบริการต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นได้ประสบหรือได้รับบริการ (Taylor, 1992) โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) (ผจงจิต พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) ส่วนในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวัดความพึงใจการรับบริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น

2.1.1 การให้คำนิยามความพึงพอใจ

ในลำดับแรกเป็นการนำเสนอความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันและแตกต่างกันโดยจะนำเสนอเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มต่างประเทศกับกลุ่มของไทย ดังนี้

Vroom (1964) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้นและบุคคลอาจมีความเห็นไปในทางด้านบวกซึ่งก็คือการแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นกับถ้ามีความเห็นเป็นทัศนคติลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพไม่พึงพอใจต่อนั้นสิ่งนั้น

Kotler and Armstrong (2008) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เป็นไปในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการให้บริการ

Wolman (1973) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตนเองต้องการ

พิน ทองพูน (2529) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุและจิตใจ

อุทัยพรรณ สดใจ (2545) กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าได้ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับ ความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

อลิน ศรีแย้ม (2553) สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลของการประเมินของลูกค้าที่มีต่อประสบการณ์ในการรับบริการ ซึ่งลูกค้าอาจจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามทัศนคติ และผลจากบริการที่ได้รับของแต่ละคนที่มีต่อสินค้าและบริการต่าง ๆ

จากคำนิยาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือของลูกค้า ที่ได้ยกมาอธิบายข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจจะเน้นไปที่ความรู้สึกหรือทัศนะของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสินค้าหรือบริการโดยสะท้อนออกมาจากการรับรู้ของตนเองถึงสินค้าหรือบริการต่าง ๆ โดยถ้าผลออกมาเป็นบวกก็จะสะท้อนออกมาเป็นความพึงพอใจ แต่ถ้าผลออกมาเป็นทางลบก็จะสะท้อนออกมาเป็นไม่พึงพอใจ และระดับความพึงพอใจของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ตามประสบการณ์และผลที่ได้รับจากบริการในแต่ละครั้ง การจะวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริงด้วย

2.1.2 การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถวัดได้จากหลายองค์ประกอบ (Hokanson, 1995, p.16) ดังนี้ ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ (Courteous Employees) พนักงานมีความรู้ความสามารถ (Knowledgeable Employees) ความถูกต้องของการเรียกเก็บเงิน (Billing

Accuracy) ความตรงเวลาในการเรียกเก็บเงิน (Billing Timeliness) ราคาที่แข่งขันได้ (Competitive Pricing) คุณภาพของบริการ (Service Quality) ความชัดเจนในการเรียกเก็บเงิน (Billing Clarity) การให้บริการที่รวดเร็ว (Quick service) พนักงานให้บริการดี (Helpful employees) พนักงานให้บริการอย่างเป็นมิตรภาพ (Friendly Employees) ตามภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า/ผู้รับบริการ



ที่มา: Hokanson, p.16

จากการศึกษาของ Hokanson (1995, P.16) นั้นคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยเฉพาะในการให้บริการภาครัฐ นอกจากปัจจัยเหล่านี้แล้วยังพบปัจจัยอื่นอีกที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น พฤติกรรมของบุคลากร (Personnel Behavior) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) เวลาในการรอคอยเพื่อให้บริการ (Waiting Time) ความสะดวกในการให้บริการ (Convenience or Comfort) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการ (Rabiul et al, 2014; Horsu, N.E. and Yeboah. S.T., 2015)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน

หน้าที่สำคัญของรัฐประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เนื่องจากรัฐสามารถออกกฎหมายเพื่อจัดเก็บภาษีจากประชาชน และหลังจากนั้นรัฐจึงต้องจัดทำงบประมาณเพื่อจัดบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ในส่วนนี้เป็นการอธิบายความหมายและหลักการจัดบริการสาธารณะ รวมถึงปัญหาการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น ดังนี้

2.2.1 ความหมายในการจัดบริการสาธารณะ

การให้ความหมายคำว่า “บริการสาธารณะ” ของไทยส่วนใหญ่จะอ้างอิงความหมายจาก นักวิชาการด้านกฎหมายมหาชนเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ประยูร กาญจนดุล และนันทวัฒน์ บรมานันท์ ดังนี้

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 78-79) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการคือ (1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย และ (2) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.2.2 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-95) คือ

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความรวมถึงความ

เสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดทำมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิธีภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาเปิด - ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่าถึง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

2.2.3 รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่าประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque, Shamsul (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่า บริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, หน้า 21) คือ

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public Accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559) ได้สรุปรูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับ ที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที ขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้ มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการกิจ เดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง แม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมในถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้ อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์กรบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของ 47 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า “สหการ” มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำได้ก็โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้ โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของ กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้ง สหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเพื่อทำการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยระบุวิธีจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “การทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะแต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่ง เป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง ร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดการระดับเพลิงร่วมกันหรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถ ระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะโดย ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่ารวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้าง

แรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 เรื่อง การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาลสุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

- 1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- 2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- 3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้า

ของทางราชการ

4) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทนช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลัก และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตาม

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละ

ประเภทมีรูปแบบการดำเนินการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเองและเอกชนร่วมลงทุน)

2.2.4 ปัญหาการจัดบริการสาธารณะของไทย

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันยังประสบกับอุปสรรคและปัญหาหลายประการซึ่งจากการศึกษาของนักวิชาการด้านการบริหารงานท้องถิ่นพบปัญหาสำคัญสรุปได้ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, หน้า 107-109 ; ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, 2557, หน้า 197-198 ; วีรศักดิ์ เครือเทพ และจักรพงษ์ หนูดำ, 2557, หน้า 617, ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และ รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง, 2560, หน้า 511)

1) ปัญหาความทับซ้อนและความซ้ำซ้อนในการจัดบริการโดยราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือ ในพื้นที่จังหวัดของไทยยังประสบกับปัญหาความซ้ำซ้อนระหว่างการจัดบริการสาธารณะของราชการส่วนภูมิภาคและราชการส่วนท้องถิ่น เช่น ในจังหวัดมีทั้งหน่วยงานระดับจังหวัดที่หัวหน้าหน่วยงานมาจากการแต่งตั้งจากส่วนกลาง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในจังหวัด เป็นต้น

2) ปัญหาด้านอำนาจของท้องถิ่นและด้านโครงสร้างของท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ ปัจจุบันรัฐบาลกลางยังไม่สามารถกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมโดยเฉพาะการกระจายอำนาจด้านการคลังที่ท้องถิ่นยังต้องพึ่งรายได้ส่วนใหญ่มาจากรัฐบาลกลาง ปัญหาความเหลื่อมล้ำในมิติด้านพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจที่ต่างกัน จึงทำให้ท้องถิ่นมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณในการจัดทำบริการสาธารณะ ส่วนปัญหาด้านโครงสร้างนั้น คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจัดรูปแบบการปกครองที่มีหลายรูปแบบซึ่งต่างจากบางประเทศที่เจริญแล้ว เช่น ประเทศญี่ปุ่น ที่มีเพียงรูปแบบจังหวัดและเทศบาล

3) ปัญหาด้านการทุจริตคอร์รัปชันและความโปร่งใส จากผลการประเมินความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านความไว้วางใจและความโปร่งใส พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับที่ไม่เป็นที่น่าพอใจนัก ประชาชนหรือภาคส่วนต่าง ๆ ยังไม่สามารถไว้วางใจได้มากนักว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความโปร่งใสและปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน และจากการศึกษาของ โกวิทย์ พวงงาม (2549) พบว่า ลักษณะการทุจริตในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่เกี่ยวกับด้านงบประมาณ การทำบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการเงินการคลัง ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นละเลยไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯ และอ้างว่าไม่ทราบเกี่ยวกับเรื่องให้จัดทำและไม่จัดทำ นอกจากนั้น ในประเด็นการทุจริตที่เกิดจากตัวบุคคล พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นบางส่วนมีญาติหรือพวกพ้องเป็นผู้รับเหมาการจัดซื้อจัดจ้างให้การเอื้อประโยชน์ให้พวกพ้องของตน

4) ปัญหาความไม่เข้มแข็งทางด้านการคลังท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยส่วนใหญ่ยังต้องพึ่งพิงรายได้จากรัฐบาลกลาง ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กยังไม่สามารถจัดเก็บภาษีรายได้ที่เพียงพอ ดังนั้นจึง ส่งผลกระทบศักยภาพด้านการคลังและทำให้ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทั้งหมด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ประเทศที่มีระบอบการเมืองเป็นประชาธิปไตย มักมีการกระจายอำนาจควบคู่กันไปกับการพัฒนาทางการเมืองระบอบประชาธิปไตย กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกระจายอำนาจส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นเพราะเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐจากภาคส่วนอื่นของสังคมร่วมกับภาครัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2554, หน้า 4) และการกระจายอำนาจยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนของประเทศอีกด้วย เนื่องจากว่าประชาชนในท้องถิ่นสามารถตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและเข้าไปมีส่วนร่วม ได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการจัดสรรทรัพยากรร่วมกับภาครัฐด้วย

Rondinelli (1999, p.2) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจและภารกิจในการจัดบริการสาธารณะจากรัฐบาลส่วนกลางไปให้กับองค์กรของรัฐในระดับพื้นที่ หรือแม้กระทั่งให้กับองค์กรภาคเอกชน (Private Sector) และองค์กรอาสาสมัคร (Volunteer Organizations) ด้วย การถ่ายโอนอำนาจรวมไปถึงอำนาจทางด้านการคลัง อำนาจทางด้านการบริหาร อำนาจทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจด้วย

Work, Robertson (2002, p.5) อธิบายว่า การกระจายอำนาจเป็นการเคลื่อนย้ายความรับผิดชอบในการวางแผนการจัดการ การจัดเก็บภาษีและการจัดสรรทรัพยากรจากรัฐบาลส่วนกลางและหน่วยงานของรัฐส่วนกลางไปสู่ระดับล่างของรัฐ

ปธาน สุวรรณมงคล (2554, หน้า 6) สรุปว่า การกระจายอำนาจเกี่ยวข้องกับการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างรัฐบาลกลางกับท้องถิ่นให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสังคมในขณะนั้น โดยบางครั้งก็อาจมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นหรืออาจจะมีการรวมอำนาจกลับสู่ส่วนกลางได้ หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ผู้มีอำนาจรัฐเห็นว่าการจำเป็นต้องความเป็น

เอกภาพสูง การรวมและการกระจายอำนาจจึงเป็นสถานะที่มีความเป็นพลวัตขึ้นกับบริการสังคมในขณะนั้น

จรัส สุวรรณมาลา (2538, หน้า 9-10) ได้เสนอว่า การกระจายอำนาจ Decentralization ควรจะหมายถึง “การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มิใช่การแบ่งอำนาจอธิปไตยของชาติ การกระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นมิใช่การสร้างอธิปไตย หากแต่เป็นการให้การยอมรับสิทธิในการปกครองตนเองของชุมชนและภูมิภาคภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่ง ๆ ร่วมกัน

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และรวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2560, หน้า 513) อธิบายว่าแนวคิดการกระจายอำนาจมี 2 กระแส คือ

1) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสหลัก ได้แก่ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นความสำคัญของรัฐและองค์กรของรัฐมากกว่าท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจไปจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่าการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจ

2) แนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรอง คือ แนวคิดการกระจายอำนาจที่เน้นท้องถิ่นเป็นสำคัญโดยให้ความสำคัญแก่คนในท้องถิ่นในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงที่ควรจะมีอำนาจในการปกครองตนเองเพื่อกำหนดอนาคตของท้องถิ่น โดยคนของท้องถิ่นเอง เรียกการปกครองท้องถิ่นแบบนี้ว่า การปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจ และยังเห็นว่ารัฐจะต้องนำแนวคิดการกระจายอำนาจกระแสรองและแนวคิดการปกครองท้องถิ่นแบบประชากิจมาปรับใช้ให้มากขึ้น การปฏิรูปการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นต้องมุ่งไปที่การให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรของรัฐและพยายามเปลี่ยนการปกครองท้องถิ่นแบบรัฐกิจให้เป็นประชากิจให้ได้มากที่สุด

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจ คือ รัฐบาลกลางจัดสรรหรือถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ และภาระรับผิดชอบโดยรัฐบาลกลางให้กับท้องถิ่นในด้านการบริหารและการตัดสินใจภายใต้อธิปไตยของชาติหนึ่งร่วมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถจัดการปกครองตนเองและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว อันจะลดภาระของรัฐบาลกลางลงและสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน สรุปได้ว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

ราชการส่วนกลาง	ราชการส่วนภูมิภาค	ราชการส่วนท้องถิ่น
-กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายการพัฒนาให้	-เป็นตัวแทนของราชการส่วนกลาง	-ภารกิจพื้นฐานที่ต้องทำตามรัฐธรรมนูญกำหนด

สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ/กำกับประเมินผล	-เชื่อมโยงแผนพัฒนาจังหวัดกับยุทธศาสตร์ชาติ	
-ผู้ควบคุมกำกับ(Regulator) กฎ ระเบียบ และมาตรฐาน	-ประสานงานและเชื่อมโยงองค์กรทุกภาคส่วนในพื้นที่ -ดูแลเรื่องความมั่นคงภายใน ความเป็นธรรม ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนรวมทั้งบริการราชการตามที่กฎหมายกำหนดเป็นของจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน	-เป็นหน่วยปฏิบัติการกิจการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนตามที่กฎหมายกำหนด เช่น โครงสร้างพื้นฐาน/ส่งเสริมคุณภาพชีวิต/รักษาความสงบเรียบร้อย/ป้องกันอาชญากรรม/การศึกษา/ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น/ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่/การสาธารณสุข

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (ต่อ)

ราชการส่วนกลาง	ราชการส่วนภูมิภาค	ราชการส่วนท้องถิ่น
-ปฏิบัติการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะระดับชาติ เช่น การป้องกันประเทศ/ความมั่นคง/การยุติธรรม/ การเงินการคลัง/การคมนาคมของประเทศ/วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม/งานวิชาการและสนับสนุนความรู้/วิทยาการใหม่และพัฒนาศักยภาพที่ขาดแคลน	-ให้คำปรึกษา สนับสนุนช่วยเหลือทางวิชาการ/เทคนิค แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพัฒนาศักยภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของท้องถิ่น -เป็นหน่วยปฏิบัติการกิจบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นไม่ได้ดำเนินการ -ดูแลที่สาธารณะและกำกับการคุ้มครองบำรุงรักษา ดูแลที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	-ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเพิ่มเติมได้ (ทั้งที่เกิดจากการถ่ายโอนหรือท้องถิ่นร้องขอให้ถ่ายโอนหรือจากการริเริ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา : รายงานคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ,สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2559,หน้า 12)

จากแนวคิด เรื่อง การกระจายอำนาจจึงเกิดแนวคิดให้มีการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลกลาง และให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการปกครองเพื่อตอบสนองความต้องการอันแท้จริงของประชาชนนั่นเอง รวมถึงเป็นหนทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วย แนวคิดการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นนี้ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่น” หรือ Local Government

การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลายกระจายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลกันเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด เป็นสภาวะของการใช้อำนาจปกครองของรัฐในหลายระดับเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายในทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม โดยที่ยังคงดำรงความเป็นเอกภาพของรัฐและอำนาจอธิปไตยไว้ (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 9) นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมาย การปกครองท้องถิ่นไว้หลากหลายซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมาเสนอในงานวิจัยนี้บางส่วน ดังนี้

Holloway (1951, 398 อ้างถึงใน อุตม พุมโฆสิต, 2552, หน้า 212) ได้ให้ความหมาย การปกครองท้องถิ่นว่า การปกครองตนเองของชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีการจัดตั้งองค์การขึ้นมาทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจ และมีสภาพท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนเป็นองค์กรสำคัญขององค์การนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518, หน้า12) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจ หรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เกิดจากการกระจายอำนาจให้อำนาจในการปกครองรวมทั้งรับผิดชอบทั้งหมดหรือแค่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของงานที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า2) นิยามไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารจัดการเป็นรูปองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

บุษอริ ยีหะมะ.(2555,หน้า 14) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่งซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ในชุมชนตาม

ขอบเขตอำนาจได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลมีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษีและรายได้ในรูปแบบต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากคำนิยามข้างต้นนี้ที่ยกมาอธิบาย นักวิชาการอธิบายถึงการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ในความหมายเดิม กล่าวคือ จะเน้นให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจรัฐจากส่วนกลางไปสู่ระดับท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีหน่วยงานรัฐเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตและประชากรที่ชัดเจน ซึ่งต้องปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายที่รัฐบาลกลางเป็นผู้กำหนด การกระจายอำนาจเพื่อจัดตั้งการปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะนี้ จึงเป็นการเน้นที่การจัดระบบการทำงานที่ยังเน้นไปที่ระบบราชการที่ต้องทำงานภายใต้กรอบกติกาของกฎหมายเป็นหลัก แต่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคประชาสังคมมากนัก

อย่างไรก็ตาม เมื่อบริบทของโลกเปลี่ยนแปลงไปจึงได้มีนักวิชาการได้นิยามคำว่า การปกครองท้องถิ่นให้มีความหมายกว้างขึ้นโดยใช้คำว่า Local Governance แทนการปกครองท้องถิ่นเดิม การให้นิยามความหมายการปกครองท้องถิ่นแบบใหม่นี้เป็นการเน้นถึง “การบริหารจัดการท้องถิ่น” ที่ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะพื้นที่ตามความเป็นสถาบันโครงสร้างหน้าที่ที่ตายตัว แต่เป็นการบริหารปกครองท้องถิ่นที่ต้องการให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมและชุมชนที่มีอยู่อย่างหลากหลาย อันเป็นองค์กรและสถาบันภายนอกภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกัน เช่น ภาคประชาชน ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน องค์กรการกุศล เป็นต้น ทั้งนี้ โดยอาศัยรูปแบบการบริหารงานในเชิงความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น กระแสความคิดการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่นี้ เกิดขึ้นตามกระแสการปฏิรูประบบราชการที่เริ่มจากประเทศสหรัฐอเมริกา และในยุโรปในช่วงปี ค.ศ. 1980 และ 1990 หรือที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)” โดยเป็นการนำแนวคิดการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญาจ้าง การบริหารแบบจุดเดียว การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมถึงการได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public Governance (Osborne, 2010) ที่เน้นการบริหารงานภาครัฐในศตวรรษที่ 21 โดยควรให้ความสำคัญกับการใช้ภาคีเครือข่ายความร่วมมือ (Network Governance) เนื่องจากว่าปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 เป็นปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน และภาครัฐในหลายประเทศต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านการคลัง ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐโดยอาศัยภาคีเครือข่ายที่

หลากหลายในสังคมที่มีทรัพยากรของตนเองอยู่ นั้นสามารถนำมาหนุนเสริมให้ภาครัฐสามารถแก้ปัญหาและดำเนินนโยบายภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น จึงกล่าวได้ว่า แนวโน้มการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่หันมาให้ความสนใจในองค์ประกอบใหม่ๆ หลายประการ เช่น องค์ประกอบด้านโลกาภิวัตน์ องค์ประกอบด้านการจัดการปกครองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชาชนและภาคเอกชน องค์ประกอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และการบริหารจัดการโดยอาศัยภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ (Network Governance) ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งแวดล้อมสำคัญที่ทำให้กระบวนการในการจัดการปกครองท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป (อุดม ทุมโฆสิต, 2552, หน้า 232 ; Osborne, 2010, pp.6-9)

จากที่ได้อธิบายถึงการปกครองท้องถิ่นในความหมายดั้งเดิมและความหมายใหม่นั้นจึงได้สรุปความแตกต่างระหว่างการปกครองท้องถิ่นในแบบดั้งเดิมกับแบบใหม่ สรุปได้ในตาราง 2

ตารางที่ 2.2 ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance

สาระสำคัญ	Local Government	Local Governance
ลักษณะโดยรวม	จัดระบบการปกครองโดยมีรัฐบาลเป็นศูนย์กลางของระบบ รัฐบาลจึงมีฐานะเป็นองค์กรทางการเมือง ประชาชนมีฐานะเป็นผู้ถูกปกครอง	จัดระบบการปกครองโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางทางการเมือง ปกครองเพราะถือว่าประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจทางการเมือง และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารงาน และตัดสินใจแก้ปัญหาท้องถิ่น
โครงสร้างการบริหาร	ยึดถือกฎ ระเบียบ กฎหมาย ในการบริหารงานอย่างเคร่งครัด	เป็นระบบราชการควบคุมไปกับส่งเสริมความร่วมมือ และภาคีเครือข่าย
ระบบเครือข่าย	ไม่มี หรือมีน้อย (few/Closed)	กว้างขวาง (extensive)
การติดต่อทางการเมือง	เน้นระบบผู้แทน	ระบบผู้แทน + ระบบอื่นๆ
นโยบาย	แบบเก่าตามที่รัฐบาลกำหนด	มีหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
รัฐบาลกลาง	กำกับท้องถิ่นโดยตรง (direct control)	มีความยืดหยุ่นในการกำกับ

การมีส่วนร่วมของประชาชน	มีน้อย	มีมาก
การตรวจสอบควบคุม	ให้กลไกการเมืองควบคุมกันเอง ประชาชนเข้าไปควบคุมการเมือง ได้ยากเพราะกลไกของระบบไม่ เอื้ออำนวย	เน้นให้ประชาชน สังคม ร่วม ตรวจสอบด้วย

ที่มา: สรุปรจาก ธเนศวร์ เจริญเมือง (2551, หน้า 73) ; อุดม ทุมโหมสิต (2552, หน้า 206-208)

2.3.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

จากนิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (อุทัย หิรัญโต, 2523, หน้า 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎหมายที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตร องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม องค์การอนามัยโลกและสำนักกิจการสังคม ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากร ประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลของกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลาง มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษี เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐ และประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่ามิใช่อิสระอย่างเต็มที่คงมีเฉพาะอิสระในการดำเนินงานเท่านั้น เพราะฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแล

ส่วนนักวิชาการไทยอีกคนหนึ่งได้สรุปองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นที่มีความคล้ายคลึงกัน (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535, หน้า 9) ดังนี้ คือ

1. ต้องจัดให้มีการเลือกตั้ง (Election) เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเองด้วยการเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารขององค์การปกครองท้องถิ่น

2. ต้องมีองค์กรที่สำคัญ ซึ่งหมายถึง สภาท้องถิ่น (Local Council) เพื่อเป็นสถาบันในการที่จะแสดงถึงเจตจำนงของคนในท้องถิ่น

3. ต้องมีเขตพื้นที่ (Territory) ในการบริหาร และความรับผิดชอบตามที่มีหน้าที่กำหนดไว้โดยกฎหมายและเขตพื้นที่นี้จะต้องสอดคล้องกับงบประมาณหรือรายได้ เพื่อการบริหารการปกครองตนเองอย่างเพียงพอ

4. ต้องให้องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการบริหารการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ มีสภาพเป็นนิติบุคคล (Juristic Person) เพื่อผลสมบูรณ์ตามกฎหมายในการปกครองตนเอง

5. ต้องให้หน่วยงานปกครองที่จัดตั้งขึ้นมีรายได้ (Revenue) และมีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ (Budget) เพื่อการบริหารงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้

6. ต้องไม่ให้นโยบายการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ อยู่ในสายการบังคับบัญชา หรืออยู่ภายใต้อำนาจการปกครองบังคับบัญชาของนโยบายการปกครองทางราชการหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้ เพื่อความมีอิสระในการปกครองตนเอง แต่หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องอยู่ในความควบคุมหรือการกำกับดูแลของรัฐจะปลอดจากการควบคุมของรัฐไม่ได้

7. ต้องมีอำนาจในการตราข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อให้มีอำนาจบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย (Law Enforcement) ของท้องถิ่นและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้ แต่ข้อบัญญัติของท้องถิ่นจะขัดหรือละเมิดบทบัญญัติหรือกฎหมายของรัฐมิได้

8. ต้องให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองระดับท้องถิ่น และจะต้องได้รับการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในท้องถิ่น

2.3.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่ามีส่วนสำคัญต่อประชาชนของประเทศเป็นอย่างมากทั้งในมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 14-16; อุดม ทุมโฆสิต , 2552, หน้า 236-237) สรุปได้ดังนี้

(1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้รู้จักการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยที่ถูกต้องรวมถึงสร้างรากฐานประชาธิปไตยของประเทศให้มั่นคง

(2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจ การจัดทำบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารและการใช้ทรัพยากรของรัฐ

(3) การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองและการตัดสินใจในการกำหนดและดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระดับที่เหมาะสมอันจะนำไปสู่แก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม

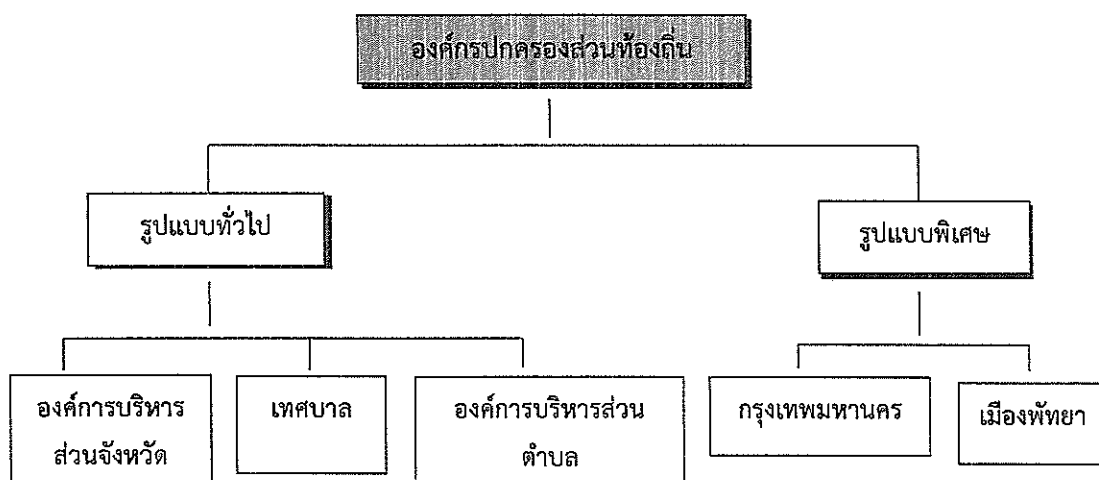
(4) การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสมดุลเชิงอำนาจภายในรัฐ เพื่อให้อำนาจรัฐกระจายตัวสู่ท้องถิ่น โดยที่ประชาชนในชุมชนมีส่วนในการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตของตนตามสมควร

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกระแสการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นนี้ อาจจะมีเสียงสะท้อนกลับทั้งแง่บวกและแง่ลบ ในขณะเดียวกันก็มีความกังวลในความพร้อมและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องยอมรับว่าภารกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายประการที่ต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้และปรับตัว ทั้งนี้ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถสัมฤทธิ์ผลได้อย่างแท้จริง ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาครัฐ เอกชน ประชาชน ประชาคม รวมถึงกลุ่มองค์กรเอกชนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม

การทำงานของท้องถิ่น เพื่อให้การปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อประเทศ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยปัจจุบันมีอยู่ 5 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จากข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยในปี พ.ศ.2560 ของกระทรวงมหาดไทย มีทั้งสิ้น 7,852 แห่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,441 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,333 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น [ออนไลน์ <http://www.dla.go.th/work/abt/>] (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2560)

ภาพที่ 2.2 รูปแบบและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน



3.4 ความเป็นมาและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่ จัดตั้งอยู่ในทุกพื้นที่ทุกจังหวัดของไทยและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลในอดีตจัดตั้งขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2499 โดยในสมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม ที่เห็นว่า ตำบลใดมีศักยภาพเพียงพอที่จะดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นเองได้ แต่ยังไม่เจริญพอที่จะจัดตั้งเป็น สุขาภิบาลให้จัดตั้งเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบล” โดยได้ตราเป็นพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ.2499 มีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ.2500 (บุญอริ หทัยมะ, 2555, หน้า 150) ต่อมามีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวให้ทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปหลายฉบับ ในปัจจุบันการจัดตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันมีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 2 ฝ่าย ได้แก่

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 1 คน โดยให้ถือเขตหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้ง เว้นแต่หมู่บ้านใดมีราษฎรตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรไม่ถึง 25 คน ให้รวมหมู่บ้านนั้นกับหมู่บ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกันแล้วจะมีราษฎรถึง 25 คน เป็นเขตเลือกตั้งเดียวกัน (มาตรา 45)

มาตรา 45/1 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเขตเลือกตั้งไม่ถึง 6 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 6 คน ตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 6 คน

(2) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เขตเลือกตั้งละ 3 คน

(3) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 3 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เขตเลือกตั้งละ 2 คน

(4) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 4 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุดสองเขตเลือกตั้งแรก ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกเขตเลือกตั้งละ 1 คน

(5) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 5 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภาอีก 1 คนเป็นผู้ช่วย ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการประชุมและดำเนินการกิจการอื่นให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ทั้งนี้ ให้นายอำเภอเป็นผู้ลงนามแต่งตั้งประธานสภาและรองประธานสภาฯ ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัย หรือหลายสมัย

แล้วแต่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะกำหนด แต่ต้องไม่เกิน 4 สมัย โดยสมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่ง ๆ ให้มีกำหนดไม่เกิน 15 วัน และวันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดเช่นเดียวกัน นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งแรกภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้ง กรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ตามกำหนด หรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ นายอำเภออาจเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีความสั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

นอกจากการประชุมสามัญแล้ว เมื่อเห็นว่าเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ อาจทำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุมวิสามัญ ถ้าเห็นสมควรให้นายอำเภอเรียกประชุมวิสามัญได้ สมัยประชุมวิสามัญให้กำหนดไม่เกิน 15 วัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากนายอำเภอ

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
- (3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
- (4) รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจำเป็นต้องแถลงต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนเข้ารับหน้าที่ โดยไม่มีการลงมติจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี
- (5) การตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับงานในหน้าที่
- (6) การเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่มีการลงมติ

2. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระ ไม่ได้ ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งต้องไม่เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งต้องไม่เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

บุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นและต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้ด้วย

- (1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 35 ปี นับถึงวันเลือกตั้ง
- (2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือ สมาชิกรัฐสภา

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
- (2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
- (4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- (5) ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล รองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจอื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย
- (6) เข้าร่วมประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

(7) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

(8) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

ฝ่ายข้าราชการประจำ ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบล ได้แก่ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาฝ่ายข้าราชการประจำ

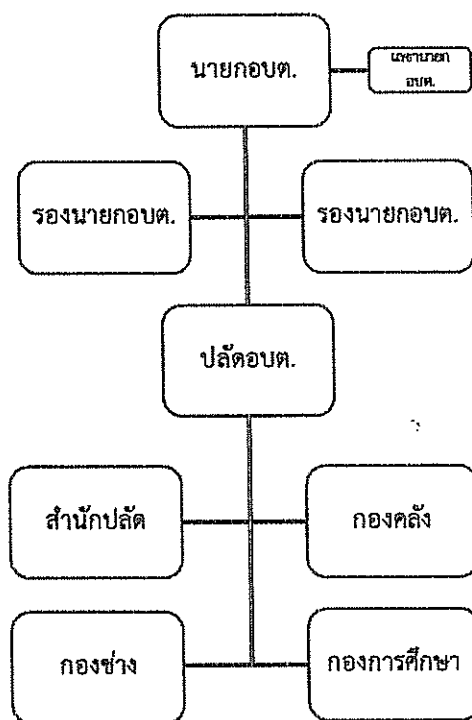
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดแบ่งงานออกเป็น

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น ซึ่งในส่วนของแต่ละส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะจัดตั้งให้มากขึ้นให้คำนึงถึงภารกิจ หน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ได้เพิ่มเติมผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในมาตรา 64 คือ ในระหว่างที่ไม่มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเท่าที่จำเป็นได้เป็นการชั่วคราว จนถึงวันประกาศผลการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล



2.3.4 การกิจขององค์การบริหารตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
 - (1/1) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจาก กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(7) คัดครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นตาม ความจำเป็นและสมควร

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตาม ความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้กฎหมายดังกล่าวยังกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ในมาตรา 68 ดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

(6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

(7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

(9) ทاملประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

(12) การท่องเที่ยว

(13) การผังเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบล อาจออกข้อบัญญัติ้องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้ องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติไว้ ทั้งนี้ ข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลมี 2 แบบ คือ ข้อบัญญัติ้องค์การบริหารส่วนตำบลทั่วไป และข้อบัญญัติงบประมาณประจำปี

นอกจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือ ร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหาร

ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของตำบลบางเสาธง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงมีเนื้อที่ 56.11 ตร.กม ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 35,068 ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการ ระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอบางเสาธง ประมาณ 50 เมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้:

ทิศเหนือ	ติดกับแขวงชุมทอง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันออก	ติดกับอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
ทิศใต้	ติดกับอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลศรีพระजरเข้ใหญ่และตำบลศรีพระजरเข้น้อย อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นดินเป็นดินเหนียว จัดเป็นประเภทชุดดินบางกอก

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

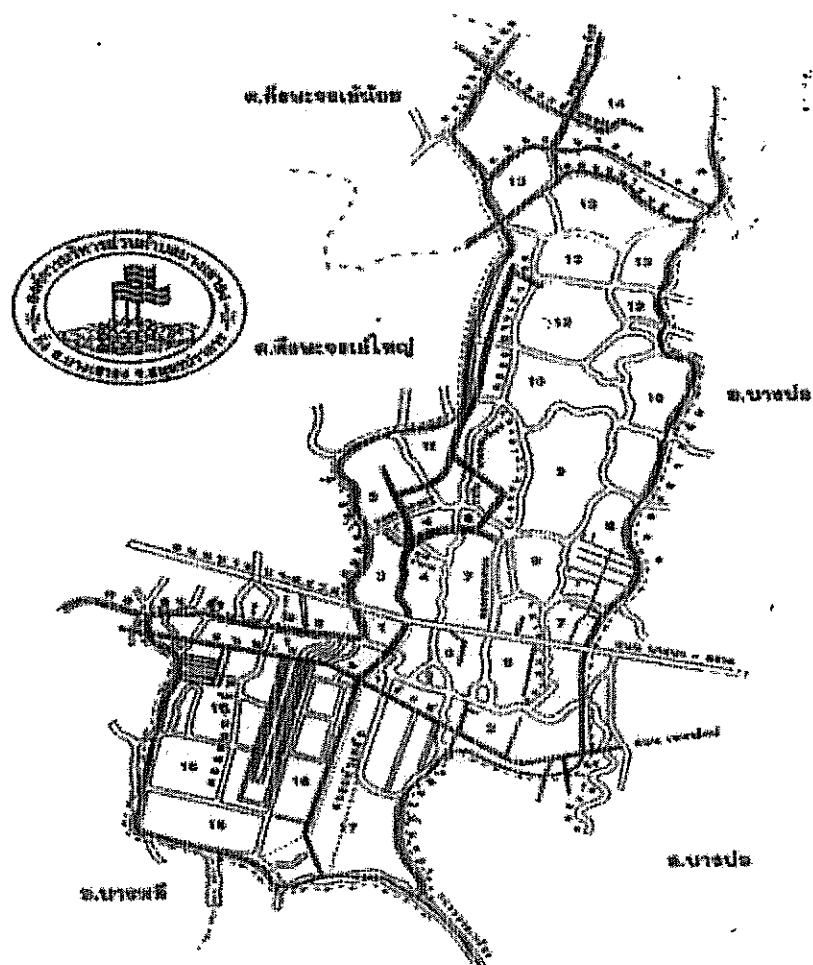
อุณหภูมิสูงสุด 40 องศาเซลเซียส และต่ำสุด 23 องศาเซลเซียส

2. ด้านการเมือง / การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลบางเสาธงตั้งอยู่ในเขต อำเภอบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 17 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 - 17

ภาพที่ 2.4 แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครอง



3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลบางเสาธงเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอบางเสาธงจังหวัดสมุทรปราการ มี 17 หมู่บ้าน ในตำบล มีประชากร 30,596 คน แบ่งออกเป็นแต่ละหมู่ได้ดังนี้

ตารางที่ 2.3 ตารางข้อมูลเกี่ยวกับประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร
1	บ้านบางเสาธง	5,580
2	สุเหราบ้านไร่	8,934
3	เกษรา	505
4	บางกระเทียม	981
5	อ้อมไร่	325
6	บางเสาธง	989
7	บางเสาธง	3,149
8	บางเสา	1,430
9	บางเสาธง	473
10	คลองบางเสาธง	516
11	บางกระเทียมบน	641
12	บางเสาธง	946
13	บางพลี	1,399
14	คลองกลั่นหอม	807
15	คลองสีกัด50	938
16	คลองสีกัด75	645
17	คลองสีกัด25	2,338
รวม		30,596

ที่มา :

<http://info.dla.go.th/public/surveyinfo.do?cmd=surveyForm&orgInfolld=60029&random=1570429984167>

4. ด้านเศรษฐกิจ

- รายได้/ประชากร รายได้เฉลี่ยของประชากร 25,000 /คน/ปี
- เกษตรกรรม 3,500 ครัวเรือน

4.1 ลักษณะการใช้ที่ดิน

- พื้นที่พักอาศัย	7,250	ไร่
- พื้นที่พาณิชยกรรม	13,750	ไร่
- พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ	10	ไร่
- สวนสาธารณะ/นันทนาการ	5	ไร่
- พื้นที่เกษตรกรรม	12,600	ไร่
- พื้นที่ตั้งสถานศึกษา	1,300	ไร่
- พื้นที่ว่าง	50	ไร่

4.2 การปลูกสร้าง

- พื้นที่ปลูกสร้าง	10	ตารางกิโลเมตร
- จำนวนครัวเรือนในภาคการปลูกสร้าง	180	ครัวเรือน

4.3 การพาณิชยกรรมและบริการ

- สถานีบริการน้ำมัน	2	แห่ง
- ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	1	แห่ง
- ตลาดสด (ตลาดสดไทยประกัน)	1	แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป	300	แห่ง

4.4 สถานประกอบการด้านการบริการ

- ธนาคาร 4 แห่ง
- สถานที่จำหน่ายอาหารตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข
จำนวน 250 แห่ง

4.5 การอุตสาหกรรม

- ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมในท้องถิ่น 3 ประเภท
- โรงงาน 380 แห่ง
- จำนวนแรงงาน 17,000 คน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 ผลการวิจัยการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับประเทศ

2.5.1.1 ผลการดำเนินงานและการจัดบริการสาธารณะมีแนวโน้มไปในทางที่ดี นับตั้งแต่มีการปฏิรูปการเมืองและการบริหารงานภาครัฐหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้มีการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่โดยตรง การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เพื่อจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มดีขึ้น ทั้งนี้ จากการประเมินผลการกระจายอำนาจของไทยโดยคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (วีรศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) พบว่า การกระจายอำนาจในภาพรวม 15 ปีที่ผ่านมาประสบความสำเร็จสองประการ คือ ประการแรก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณะที่จำเป็นพื้นฐานอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะด้านการศึกษาและด้านสาธารณสุขพื้นฐาน ซึ่งแตกต่างจากช่วงก่อนการกระจายอำนาจปี พ.ศ. 2540 อย่างชัดเจน ประการที่สอง การกระจายอำนาจมีส่วนช่วยให้ประชาชนระดับรากฐานเข้าถึงบริการสาธารณะที่จำเป็นได้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนจนมีความพึงพอใจในระดับที่สูงมากกว่าต่อบริการประเภทต่าง ๆ ที่จัดให้โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีส่วนในการเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างชัดเจน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันพระปกเกล้า ในปีพ.ศ. 2550-2557 พบว่า ประชาชนมีแนวโน้มพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 87.2 ในปี พ.ศ. 2550 ไปถึงมากกว่าร้อยละ 90 ในปี พ.ศ. 2557 (ทั้งนี้ผลการสำรวจมีดังนี้ คือ ปี พ.ศ. 2550 2551 2552 2553 2554 2555 2556 และ 2557 คือ ร้อยละ 82.7 87.3 86.7 89.7 86.9 89.6 89.2 และ 90.6 ตามลำดับ) จึงกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย มีศักยภาพที่จะจัดบริการสาธารณะได้อย่างกว้างขวางตามหลักการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดี (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, หน้า 18)

จากผลการวิจัยและการสำรวจนี้ยืนยันได้ว่า การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะมีส่วนทำให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นของไทยดีขึ้นและน่าจะเป็นทิศทางที่ถูกต้อง ที่จะต้องเสริมสร้างให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยมีศักยภาพที่เข้มแข็งต่อการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2.5.1.2 ปัญหาอุปสรรคที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิจัยข้างต้นพบว่า การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบผลสำเร็จในหลายประการ แต่ก็ยังพบว่า ยังมีปัญหาอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ปัญหาในเชิงโครงสร้างที่เกิดจากบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการดำเนินนโยบายของรัฐบาลกลางกับปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่ง

ประการแรก คือ ปัญหาในเชิงโครงสร้างที่เกิดจากการการดำเนินนโยบายของรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ เช่น การกระจายอำนาจขาดความต่อเนื่องในแต่ละรัฐบาล จนบางครั้งเกิดการหยุดชะงัก การถ่ายโอนภารกิจ ถ่ายโอนบุคลากร และงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ปัญหาเชิงโครงสร้างในทางกฎหมายในการจัดระบบการปกครองท้องถิ่น เช่น ข้อจำกัดด้านบุคลากร และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในการรับถ่ายโอนภารกิจที่ไม่สามารถทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพ (วีรศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) ด้านการคลังยังมีปัญหาที่สำคัญ คือ ท้องถิ่นมีข้อจำกัดด้านรายได้ที่มีไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากรายได้ที่จัดเก็บเองมีสัดส่วนที่น้อย หากพิจารณาถึงโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วยังคงต้องพึ่งพารายได้จากรัฐบาลในสัดส่วนที่สูง ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการจัดหารายได้ต่ำทำให้รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งต่ำไปด้วย นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดสรรรายจ่ายส่วนใหญ่เพื่อเป็นรายจ่ายประจำและรายจ่ายเพื่อการลงทุน (อัคร วงศ์ปริดี, 2555 ; วิทยา จิตนุพงศ์, ม.ป.ป) ทำให้รายจ่ายสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นจึงไม่เพียงพอโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็ก

ประการที่สอง คือ ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง เช่น ประชาชนและสังคมยังเคลือบแคลงสงสัยในด้านความโปร่งใสสุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2558, หน้า 160-161) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของโกวิทย์ พวงงาม (2550) ที่พบว่า กระบวนการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับด้านงบประมาณ การทำบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการเงินการคลัง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นละเลยไม่ปฏิบัติหรือไม่ทำตามระเบียบฯ และอ้างว่าไม่ทราบเกี่ยวกับเรื่องที่มีการให้จัดทำและไม่จัดทำ ลักษณะปัญหาของการทุจริตเกิดจากตัวบุคคลโดยเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น บางส่วน ร้อยละ 35 เป็นบุคคลที่เป็นพนักงานท้องถิ่นกับผู้บริหารท้องถิ่น บางส่วนใช้ตำแหน่งของตนแสวงหาผลประโยชน์ ร้อยละ 10 ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเก็บรายได้แล้วไม่ส่งคลัง หรือว่ามีการแก้ไขเอกสารหลักฐานการเงิน สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดมาจากช่องว่างของกฎหมายและกฎ ระเบียบต่าง ๆ ในประเด็นนี้สอดคล้องกับรายงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการ

ทุจริตแห่งชาติ (หรือ ป.ป.ช.) ในปี พ.ศ. 2557 เรื่อง การไต่สวนข้อเท็จจริงที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดและสามารถประเมินมูลค่าความเสียหายได้ในปีงบประมาณ 2557 ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นมูลค่า 25,324,560 บาท (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2559, หน้า 9-12)

จากผลการวิจัยและข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นยังคงจะต้องหามาตรการในการป้องกันแก้ไข เพื่อให้เกิดความโปร่งใส พัฒนาเสริมสร้างให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพที่เข้มแข็งในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของไทยที่กระจายตัวอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ให้ได้รับการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไป

2.5.2 การศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับหน่วยย่อย

นิศากร สิงห์เสนี และคณะ (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35-44 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง-พนักงานบริษัท และพึงพอใจต่อการบริการรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 84.58 โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 85.26 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการร้อยละ 85.22 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 83.27 ตามลำดับ แต่การให้บริการระดับย่อยในบางประเด็นยังคงต้องการปรับปรุง

ศรุดา สมพอง (2552) การประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากร 370 คน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 59.2 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 55.9 มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 68.6 มีอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช คิดเป็นร้อยละ 56.5 ในด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนจำแนกตามเพศ และตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ

ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท ความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ปลาณวิน สิริรวม (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มประชากร จำนวน 363 คน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มีรายได้เฉลี่ย 5,001- 10,000 บาท/เดือน ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในปีที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ คือ มีขั้นตอนการปฏิบัติราชการหลายขั้นตอนทำให้บริการล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ที่ตั้งหมู่บ้านมีระยะทางไกลเส้นทางจราจรไม่สะดวก บางครัวเรือนไม่มีน้ำประปาและไฟฟ้าใช้ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ มีไม่เพียงพอต่อการบริการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ศึกษา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภารกิจ 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) และประชาชนมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง คิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการจัดเก็บภาษี ค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมา คือ ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ค่าเฉลี่ย 3.38 และด้านบริการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 90.92 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลป่าแป๋ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 106.71 คิดเป็นร้อยละ 85.37 ระดับคุณภาพ 8 โดย

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 106.77 คิดเป็นร้อยละ 85.42 ระดับคุณภาพ 8 งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 103.42 คิดเป็นร้อยละ 82.74 ระดับคุณภาพ 7 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 106.81 คิดเป็นร้อยละ 85.45 ระดับคุณภาพ 8 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 109.84 คิดเป็นร้อยละ 87.87 ระดับคุณภาพ 8

โกมล จันทวงศ์ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี จากการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.15 ระดับคุณภาพ 8 โดยสรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ระดับคุณภาพ 8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ระดับคุณภาพ 8 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ระดับคุณภาพ 8 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ระดับคุณภาพ 8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ระดับคุณภาพ 8

จากผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่เป็นใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ผลการวิจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีอยู่หลายประการ คือ การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็วด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ การพัฒนาบุคลากรของท้องถิ่นให้มีมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มารับบริการ การเปิดรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของประชาชน รวมถึงให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ภารกิจ ได้แก่

- งานด้านข้อมูลระบบคลังวงจรปิด
- งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) แบบการสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30,596 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน แต่ในการเก็บข้อมูลอาจจะได้ข้อมูลกลับคืนมาน้อยหรือบางฉบับอาจจะไม่สมบูรณ์จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 51) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชุมชน/หมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ หลังจากนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้มาให้ข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจำแนกตามหมู่ และขนาดกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
1	5,580	73	18.3
2	8,934	117	29.3
3	505	7	1.7
4	981	13	3.3
5	325	4	1
6	989	14	3.4
7	3,149	40	10
8	1,430	19	4.7
9	473	6	1.5
10	516	7	1.7
11	641	8	2
12	946	12	3
13	1,399	18	4.6
14	807	10	2.6
15	938	12	3
16	645	9	2.2
17	2,338	31	7.7
รวม	30,596	400	100

ที่มา :

<http://info.dla.go.th/public/surveyInfo.do?cmd=surveyForm&orgInfol=70048&random=1570436456023>

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของงานที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความคิดเห็น และความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 22 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เขียนและแสดงความคิดเห็นถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี ขอบข่ายงานบริการให้บริการของหน่วยงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องและชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิให้ช่วยตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงให้สอดคล้องและถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง

6. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.88 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนั้นมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานกับหัวหน้าผู้รับผิดชอบส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาะงเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลส่วนตัวและระดับความพึงพอใจหลังจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาะงลงในแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้ กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนของผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างเพื่อแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 8-11)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (5 - 1) / 5$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจของบรรดาพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงใช้การเทียบร้อยละจากค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 100 โดยการแปลค่าคะแนนความพึงพอใจไปเป็นร้อยละ นำมากำหนดเป็นเกณฑ์วัดความพึงพอใจ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจภาพรวม}}{5} \times 100$$

5

การเทียบร้อยละใช้เกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการท้องถิ่น มาตรา 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดคือ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ 0 เท่ากับคะแนนต่ำกว่า ร้อยละ 50	
คุณภาพของการให้บริการระดับ 1 เท่ากับคะแนน ร้อยละ 50.01 - 55.00	
คุณภาพของการให้บริการระดับ 2 เท่ากับคะแนน ร้อยละ 55.01 - 60.00	
คุณภาพของการให้บริการระดับ 3 เท่ากับคะแนน ร้อยละ 60.01 - 65.00	
คุณภาพของการให้บริการระดับ 4 เท่ากับคะแนน ร้อยละ 65.01 - 70.00	
คุณภาพของการให้บริการระดับ 5 เท่ากับคะแนน ร้อยละ 70.01 - 75.00	
คุณภาพของการให้บริการระดับ 6 เท่ากับคะแนน ร้อยละ 75.01 - 80.00	
คุณภาพของการให้บริการระดับ 7 เท่ากับคะแนน ร้อยละ 80.01 - 85.00	
คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 เท่ากับคะแนน ร้อยละ 85.01 - 90.00	
คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 เท่ากับคะแนน ร้อยละ 90.01 - 95.00	
คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 เท่ากับคะแนน ร้อยละ 95.01 ขึ้นไป	

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ 4 ภารกิจ ได้แก่

- งานด้านข้อมูลระบบคลังวงจรปิด
- งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่คณะผู้วิจัยจัดทำขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยขอความร่วมมือจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการกรอกข้อมูลลงแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100 % สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

สถานะภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ ชาย	155	38.8
หญิง	245	61.3
รวม	400	100
อายุ ต่ำกว่า 25 ปี	25	6.3
26-35 ปี	101	25.3
36-45 ปี	93	23.3
46-55 ปี	71	17.8
55 ปีขึ้นไป	110	27.5
รวม	400	100
การศึกษา ประถมศึกษา	101	25.3
มัธยมศึกษา/ปวช./เทียบเท่า	115	28.7
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	42	10.5
ปริญญาตรี	123	30.8
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.8
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (ต่อ)

	สถานะภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48	12
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	82	20.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	112	28
	นักเรียนนักศึกษา	7	1.8
	เกษตรกร/ประมง	37	9.3
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	12	3
	รับจ้างทั่วไป	102	25.5
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่ มีอายุเกิน 55 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อายุ 46-55 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ระดับประถมศึกษา จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่มีค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 เป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และน้อยที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการงานต่าง ๆ

งานที่รับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด	99	24.8
ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน	29	7.2
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	182	45.5
ด้านขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	90	22.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเสาธงติดต่อรับบริการจากงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมางานข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และน้อยที่สุดคือ งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการรายด้าน และภาพรวม

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.86	0.42	มากที่สุด
2. มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอน การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.69	0.46	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการของ หน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน	4.74	0.43	มากที่สุด
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลังอย่าง เสมอภาคเท่าเทียม	4.73	0.44	มากที่สุด
5. การติดต่อประสานงานระหว่าง หน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.67	0.47	มากที่สุด
รวม	4.73	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 ($\bar{X} = 4.73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X} = 4.74$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่าง เสมอภาคเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.73$) มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.69$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.67$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร	4.82	0.38	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร	4.64	0.57	มากที่สุด
3. มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและ ปัญหาของผู้รับบริการ	4.59	0.75	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการออกให้บริการ นอกสถานที่	4.93	0.25	มากที่สุด
รวม	4.76	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง
ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดโครงการออกให้บริการนอก
สถานที่ ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา คือมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) มีการ
ให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร ($\bar{X} = 4.82$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร ($\bar{X} = 4.64$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีกล่อง
เพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.59$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางเสาธงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.69	0.46	มากที่สุด
2. มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี	4.73	0.44	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.76	0.42	มากที่สุด
6. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	0.56	มากที่สุด
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	4.73	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางเสาธงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 ($\bar{X} = 4.73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.76$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อ

ชักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.69$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	0.45	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
3. มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.93	0.24	มากที่สุด
4. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	0.46	มากที่สุด
5. มีเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	4.80	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงด้านสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มี ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา คือ มีเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 4.81$) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.79$) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.75$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงรายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.28	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.27	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.31	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.27	มากที่สุด
ภาพรวม	4.75	0.20	มากที่สุด

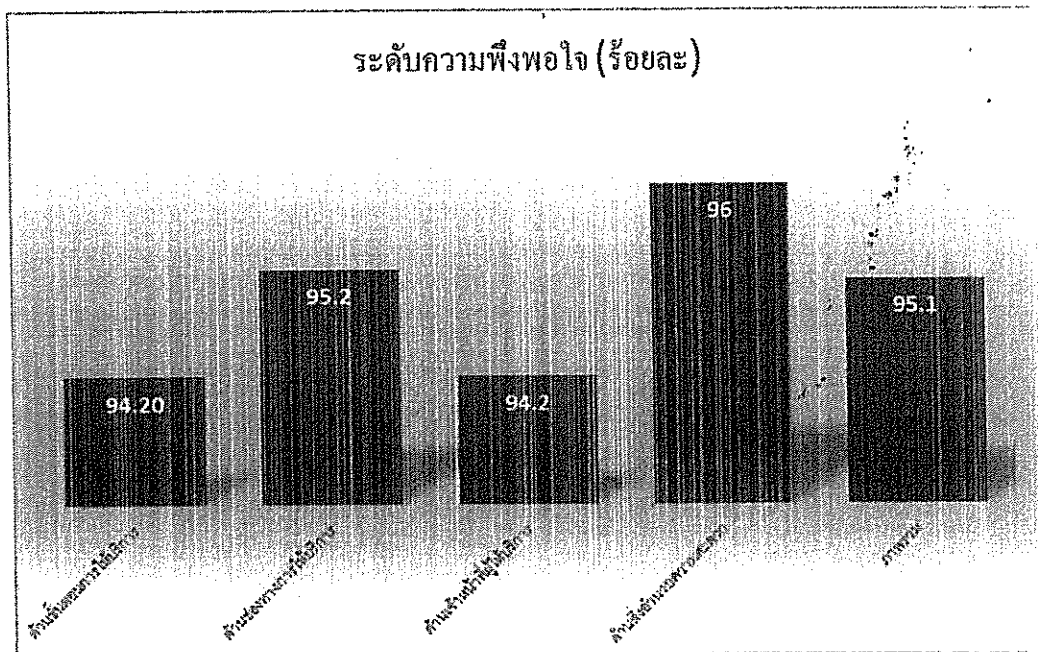
จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงตามความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงตามความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกรายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.20	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.20	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.20	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	10
รวม	95.14	10

ภาพที่ 4.1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามรายด้านและภาพรวม



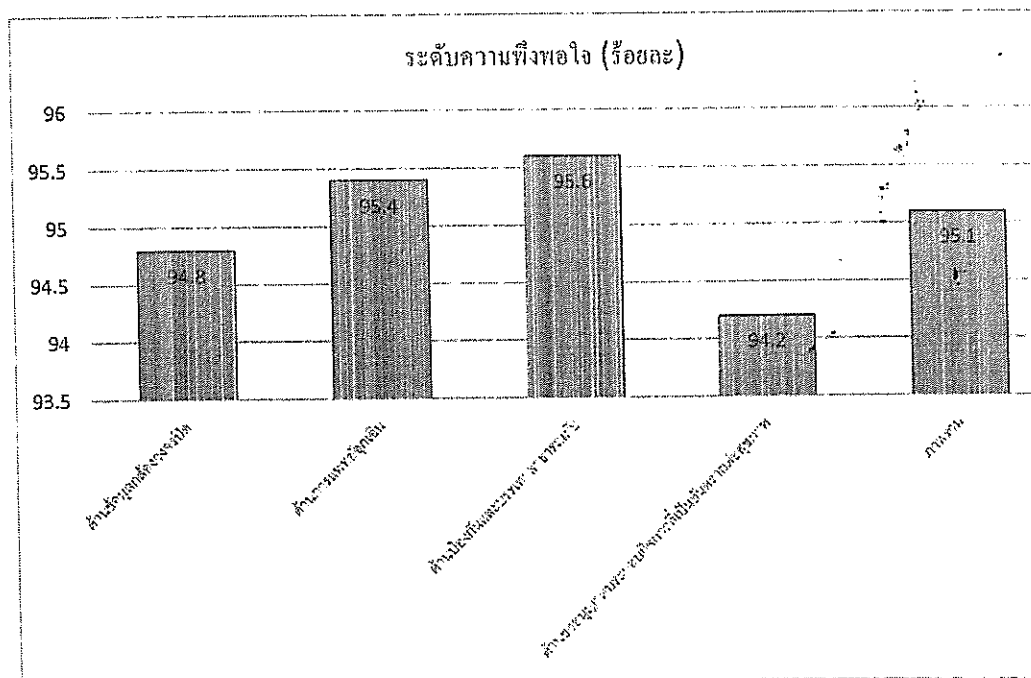
จากตารางที่ 4.8 และ ภาพที่ 4.1 พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงตามความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยภาพรวมความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.14 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.20
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.20

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รรจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ด้านข้อมูลระบบกล้อง วงจรปิด	4.74	94.80	มากที่สุด	9
ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน	4.77	95.40	มากที่สุด	10
ด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	4.78	95.60	มากที่สุด	10
ด้านขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	4.71	94.20	มากที่สุด	9
รวม	4.75	95.14	มากที่สุด	10

ภาพที่ 4.2 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง



จากตารางที่ 4.9 และ ภาพที่ 4.2 พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานผู้รับบริการที่ติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| 1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ร้อยละ 95.60 |
| 2. งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน | ร้อยละ 95.40 |
| 3. งานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด | ร้อยละ 94.80 |
| 4. งานด้านขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | ร้อยละ 94.20 |

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด ที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจำแนกเป็นรายด้าน

ด้านข้อมูลระบบ กล้องวงจรปิด	ระดับความพึงพอใจ				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.71	4.74	4.72	4.81	4.74
ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	0.33	0.19	0.26	0.25	0.21
จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	99	99	99	99	99

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการแพทย์ฉุกเฉินที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจำแนกเป็นรายด้าน

ด้านการแพทย์ ฉุกเฉิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.73	4.82	4.66	4.91	4.77
ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	0.24	0.19	0.30	0.13	0.15
จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	29	29	29	29	29

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการแพทย์ฉุกเฉินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.91$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจำแนกเป็นรายด้าน

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.75	4.78	4.77	4.81	4.78
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.24	0.26	0.30	0.24	0.15
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	182	182	182	182	182

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) ด้านขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.75$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ที่ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงจำแนกเป็นรายด้าน

ด้านขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.72	4.74	4.66	4.73	4.71
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.31	0.35	0.35	0.35	0.28
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	90	90	90	90	90

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.73$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

2) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ 4 ภารกิจ ได้แก่

- งานด้านข้อมูลระบบคลังวงจรปิด
- งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและ พัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ผู้วิจัยสามารถสรุปผล การศึกษาได้ ดังนี้

1. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย
2. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 400 คน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน จำนวน 4 ภารกิจ สรุปผลได้ ดังนี้

การวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน 4 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95.14 คิดเป็นคะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยลำดับที่ 1 คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ลำดับที่ 2 คือ งานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 95.40 ลำดับที่ 3 คือ งานด้านข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด คิดเป็นร้อยละ 94.80 และลำดับที่ 4 คือ งานด้านงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกภารกิจ แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ มีศักยภาพในการให้บริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้การให้บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน จึงนำมาซึ่งความพึงพอใจที่ประชาชนรับรู้และรู้สึกได้ต่อการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุด และทุกภารกิจ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่พบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการภาครัฐตามที่ Hokanson (1995) ได้ทำการศึกษาไว้ และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ (2559) และ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556)

อย่างไรก็ตาม นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ได้กล่าวถึงหลักของการจัดบริการสาธารณะที่ดีนั้น ต้องมุ่งเน้นเรื่องความเสมอภาค และความต่อเนื่องในการให้บริการ รวมทั้งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นของประชาชน และเพื่อประโยชน์สาธารณะ กล่าวคือ การบริการที่ดีต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ

จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของ

ประชาชน ในระดับมากที่สุดก็ตาม แต่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ก็ควรพัฒนารูปแบบและวิธีการการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

จากผลการวิจัยการประเมินระดับความพึงใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง พบว่า ผลอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ภารกิจ ส่วนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการนั้น พบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นถึงบริการที่เป็นปัญหาอุปสรรคหรือสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยเร่งด่วนแต่อย่างไรหรืออาจกล่าวอีกทางหนึ่งได้ว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ได้จัดให้บริการประชาชนในปัจจุบันนั้น เป็นบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

อย่างไรก็ดีในมุมมองของคณะผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ควรเพิ่มช่องทางบริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Website) หรือ Smartphone ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางบริการตนเอง (Self Service) ที่ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบการบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองในเบื้องต้นรวมทั้งควรให้ความรู้กับประชาชนในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธงอาจจะเป็นโครงการสัญจรลงในพื้นที่เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนแบบเชิงรุก กว้างขวางและทั่วถึง

คณะผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาช่องทางบริการออนไลน์เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากช่องทางบริการออนไลน์จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการของรัฐให้สอดคล้องกับการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในกระบวนการพัฒนาตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอีกด้วย

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(2561).ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.
ค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2561,จาก <http://www.dla.go.th/work/abt>
- โกวิทย์ พวงงาม.(2549).รายงานการวิจัยแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมกลไกการป้องกันการ
ทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
กระทรวงมหาดไทย.
- โกวิทย์ พวงงาม.2550. การทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: มาตรการและกลไก
การป้องกัน.วารสารพระปกเกล้า. ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 หน้า 107-130.
- โกวิทย์ พวงงาม.(2555). การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎี แนวคิดและหลักการกรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์เอเชียเพรส.
- โกมล จันทวงศ์ (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลพรตน์ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราช
ภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.(2559). รายงานผลการตรวจสอบและผล
การปฏิบัติหน้าที่ประจำปี พ.ศ.2557. กลุ่มติดตามและประเมินผล สำนักนโยบายและ
ยุทธศาสตร์ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.
- คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปด้านการบริหารราชการแผ่นดิน.2559.การจัดความสัมพันธ์
ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น: การทบทวนการจัดตั้งหน่วยงาน
ส่วนกลางที่ไปปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค. สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์.(2557). การสังเคราะห์ความรู้การกระจายอำนาจและการคลังท้องถิ่น:
การขยายฐานรายได้และมาตรการลดความเหลื่อมล้ำ. เอกสารการประชุมวิชาการสถาบัน
พระปกเกล้า ครั้งที่ 16. สถาบันพระปกเกล้า.
- จรัส สุวรรณมาลา.(2538). การบริหารงานคลังสาธารณะ.กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). การบริหารปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพฯ โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธเนศวร์ เจริญเมือง.(2551). ทฤษฎีและแนวคิด:การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น
ภาคแรก. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.โครงการจัดพิมพ์
คบไฟ.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS.(พิมพ์ครั้งที่
ที่ 15). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญสิณเสถียร แอนด์ดี.

นิตากร สิงห์เสนี และคณะ. (2550).การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พินท ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ
ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา. ม.ป.ท.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.(พิมพ์ครั้งที่4).
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย
ไทย.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บุญอริ ยะหมะ.(2555).การปกครองท้องถิ่นไทย. สงขลา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

ประยูร กาญจนกุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ:โรง
พิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปธาน สุวรรณมงคล.(2554).การกระจายอำนาจ: แนวคิดและประสบการณ์จากเอเชีย.กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประธาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). การปกครองท้องถิ่น.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ครุสภา.

ปภาณวิน ศิริรวม.(2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางสมบูรณ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตร์
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคมคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการวิจัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ราเชนทร์ นพณัฐศกร, ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และรวีวงศ์ศรีทองรุ่ง. (2560).ปัญหาและอุปสรรคในการ

กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 2 “การวิจัย 4.0 เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”. วันที่ 26-27 กรกฎาคม 2560ณ มหาวิทยาลัยราชธานี.หน้า 511-521.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

วิทยา จิตนุพงศ์, (ม.ป.ป.).ปัญหาการบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย.วารสารรัฐศาสตร์ ฉบับพิเศษ ครอบคลุม 23 ปีหน้า 320-331.

วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548).นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วีรศักดิ์ เครือเทพ และจักรพงษ์ หนูดำ.(2557).ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 110 แห่งทั่วประเทศ.เอกสารประกอบการประชุมวิชาการสถาบันพระปกเกล้า ครั้งที่ 16 ปี 2557. สถาบันพระปกเกล้า.

วีรศักดิ์ เครือเทพ และคณะ.(2558). สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอเชิงนโยบาย 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการให้กับสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานรัฐมนตรี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2559).การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรางพิบูล.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2559).รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลี จังหวัดลำพูน. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 2546. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสารจำกัด.

ศรดา สมพอง. (2552).การประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพให้บริการขององค์การบริหาร

ตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง

อรทัย ก๊กผล และคณะ. (2549). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่าง
ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อลิน ศรีแย้ม. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วน
หน้าของโรงแรม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อ
การสื่อสารนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์. (2559). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยา
ประยุกต์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อุดม ทุมโฆสิต. (2552). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. คณะรัฐ
ประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. บริษัทแซฟไฟร์ พรินติ้ง จำกัด.

Cronin, J. (1992). Measuring service quality; a re-examination and extension. The
Journal of Marketing, Vol. 56, Number 3, pp. 55-68.

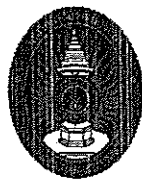
Haque, Shamsul. (2001). The Diminishing Publicness of Public Service under the
Current Mode of Governance. (2001). Public Administration Review 61, no. 1
(January-February 2001): pp. 65-82.

Holloway, W.V. (1951). State and Local Government in the United State. New York:
Prentice Hall. Rabiul I, Mohammad S, Chowdhury, Mohammad S.S. and Salauddin A.

(2014). Measuring customer's satisfaction on bus transportation. American
Journal of Economics and Business Administration. 6 (1). 31-41.

Hokanson, S. (1995). The Deeper You Analyze, the More You Satisfy Customers.
Marketing News 29/1995, 16.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Marketing: An introduction*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.
- Norsu N.E. and Yeboah, S.T. (2015). Influence of service quality on customer satisfaction: A study of minicab taxi services in cape coast, Ghana. *International Journal of Economics, commerce and management*, 3 (5), 1451-1464.
- Osborne, P., Stephen. (2010). *The New Public Governance: Emerging perspective on the theory and practice of Public Governance*. New York. Routledge.
- Rondinelli, D., (1999). What is Decentralization? In: Eitvack, J., & Seddon, J., 1999. *Decentralization Briefing Notes*. World bank, Institute working Papers. pp.25. [Online] Available at http://www.wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer?WDSID=IB/1999/11/04/000094946_99101505320840/Rendered/PDF/multi_page.pdf.
- Vroom, H.V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley and Sons Inc.
- Work, Robertson. (2002). *Overview of decentralization worldwide: A stepping stone To improve governance and human development*. 2nd international conference on Decentralization federalism: The future of decentralizing states? 25-27 July 2002, Manila, Philippines.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of behavior science*. New York: Van Nostrand Reinhold Company.



แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.บางเสาธง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

ต่ำกว่า 25 ปี

☐

26 - 35 ปี

☐

36 - 45 ปี

☐

46 - 55 ปี

☐

55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

☐

ประถมศึกษา

☐

มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐

อนุปริญญา/ ปวส./หรือเทียบเท่า

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพประจำ

☐

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐

พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

☐

ค้าขาย/อาชีพอิสระ

☐

นักเรียน/นักศึกษา

☐

เกษตรกร/ประมง

☐

ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ

☐

รับจ้างทั่วไป

☐

อื่นๆ ระบุ.....

4. ท่านมาติดต่อขอรับบริการงานด้านใด

☐

งานข้อมูลระบบกล้องวงจรปิด CCTV

☐

งานการแพทย์ฉุกเฉิน

☐

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

☐

งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน					
1.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่าง เสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ โทรสาร					

2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร					
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.5 มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่					

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางเสาธง (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
3.2 มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
3.3 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมี อัธยาศัยดี					
3.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการ					
3.5 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
3.6 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.7 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการ โดยไม่ขอสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ					

4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.4 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.5 มีเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

3.2 ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

3.3 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.4 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

คณะที่ปรึกษางานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|---|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยวลักษณ์ เวชวิทยาขลัง | รักษาการอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. วิไล ตั้งจิตสมคิด | รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวรรณ กำคำ | คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 4. นายวีรชัย คำธ | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |

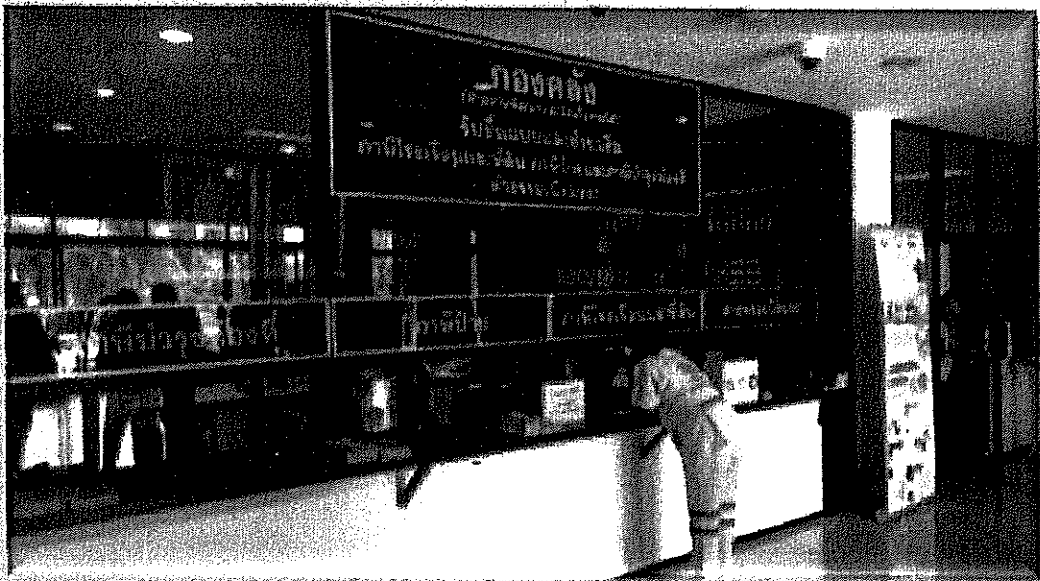
คณะผู้วิจัย

- | | |
|--------------------|---|
| 1. ชื่อ - ชื่อสกุล | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา อินทนิม |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 99/384 บ.เพอร์เฟกเพลส.ราชพฤกษ์ ต.บางรักน้อย อ.เมืองนนทบุรี
จ.นนทบุรี |
| ตำแหน่งปัจจุบัน | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2533 | บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม |
| พ.ศ.2539 | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและ
การบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยศรีปทุม |
| พ.ศ.2555 | ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
วิชาเอกการจัดการภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง |

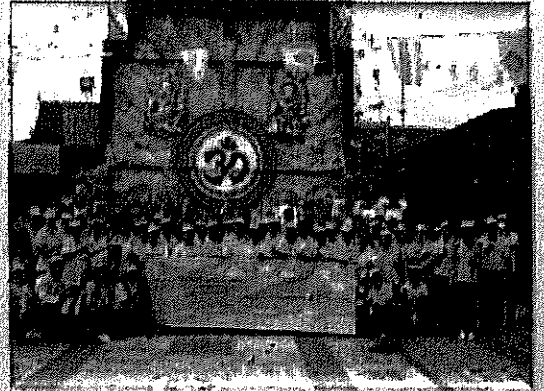
2. ชื่อ - ชื่อสกุล อาจารย์ ดร.ชัยมงคล สุพรรณอินทร์
- ที่อยู่ปัจจุบัน 48 ถ.แปลงนาม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ
- ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2543 Bachelor of Art (Major in Political Sciences)
University of Delhi, India
- พ.ศ. 2550 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- พ.ศ. 2560 รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและ
การจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ชื่อ - ชื่อสกุล อาจารย์ศิริกุล บัวแก้ว
- ที่อยู่ปัจจุบัน 95/555 ม.บัวทอง ซ.ร่วมใจ ถ.ตลิ่งชัน-สุพรรณบุรี ต.บางรักพัฒนา
อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี
- ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2540 รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พ.ศ. 2543 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารงานคลัง
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พ.ศ. 2552 ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยทางสังคม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

4. ชื่อ - ชื่อสกุล อาจารย์ศราวิน ชินวงศ์
- ที่อยู่ปัจจุบัน 83/4 คอนโดลุมพินีมิคซ์ เทพารักษ์-ศรีนครินทร์ ถ.เทพารักษ์ ต. สำโรง
เหนือ อ.เมืองสมุทรปราการ จ.สมุทรปราการ
- ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2555 รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พ.ศ. 2559 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกองค์การและการจัดการ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ภาพประกอบ



ภาพประกอบ



ภาพประกอบ

