



ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง
จังหวัดชลบุรี



กรชูลี จันทะรัง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง
จังหวัดชลบุรี



กรชูลี จันทะรัง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

PEOPLE SATISFACTION IN PUBLIC SERVICE OF MAB PHAISUB-DISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION BAN BUNG CHONBURI PROVINCE



KORNCHULEE CHANTARANG

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

BURAPHA UNIVERSITY

2020

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ กรชูลี จันทะรัง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....

(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงษ์ บัวห่อ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

61930019: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต; รป.ม.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ประชาชน/ การบริการสาธารณะ

กรฐลี จันทะรัง : ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
 มาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. (PEOPLE SATISFACTION IN PUBLIC SERVICE OF MAB
 PHAISUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION BAN BUNG CHONBURI
 PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: อุษณกร ทาวะรัมย์, รป.ค., กฤษฏา นันทเพ็ชร, ปร.ค.
 102 หน้า. ปี พ.ศ. 2563.

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ
 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ จำแนกตามเพศ อายุ
 สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วน
 ตำบลมาบไผ่ จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิง
 พรรณนา (Descriptive statistic) หรือ ค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิง
 อนุมาน (Inference statistics) ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of
 variance: One-way ANOVA) หรือ F-test และการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี (Least-
 square test: LSD)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยแยกเป็น
 รายด้านได้ดังนี้ ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ
 ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นลำดับที่ 2 ด้านการบริหาร
 จัดการที่ดีของ อบต. มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
 สิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ
 ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย
 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และระดับ
 การศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

61930019: MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION; M.P.A.

KEYWORDS: SATISFACTION/ PEOPLE/ PUBLIC SERVICE

KORNCHULEE CHANTARANG : PEOPLE SATISFACTION IN PUBLIC SERVICE OF MAB PHAISUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION BAN BUNG CHONBURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: AUSANAKORN TAVAROM, D.P.A., KRISDA NANTAPETCH, Ph.D. 102 P. 2020.

Research on “People Satisfaction in Public Service of Map Phai Subdistrict Administration Organization, Ban Bueng District, Chonburi Province” aimed to study the people’s satisfaction in public service of Map Phai Subdistrict Administration Organization, Ban Bueng District, Chonburi Province, and to compare the people’s satisfaction in public service of Map Phai Subdistrict Administration Organization, Ban Bueng District, Chonburi Province, classified by gender, age, marital status, occupation, income, education level, the sample group was 370 people in Map Phai Subdistrict Administrative Organization, the research tool was questionnaire, data analysis with descriptive statistics or basic statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation, hypothesis testing using inference statistics such as t-test, One-Way ANOVA or F-test and Post-hoc Comparison by LSD.

The results of the study found that: the level of people’s satisfaction in public service of Map Phai Subdistrict Administration Organization, Ban Bueng District, Chonburi Province, in overall was at a high level, divided each aspect as follows: the social/ quality of life, there was a high level of satisfaction in the first order; followed by the education, religion, culture and tradition, there was a high level of satisfaction in the second order; the good governance of the SAO, there was a high level of satisfaction in the third order; the conservation of natural resources and the environment, there was a high level of satisfaction in the fourth order; the economy and tourism, there was a high level of satisfaction in the fifth order; and the infrastructure, there was a high level of satisfaction in the last order; the results of the hypothesis testing found that people with different genders, ages, marital status, occupations, incomes and education levels, had no different satisfactions in the public service of Map Phai Subdistrict Administration Organization, Ban Bueng District, Chonburi Province.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบ ไร่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้รับความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือ อย่างดียิ่ง ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร (กรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษา) ในการแนะนำ ตรวจ แก้ไขในข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่งานบริการ ศึกษาทุกท่านผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่านเป็นอย่างยิ่งและ ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.จ.อ สยาม แพทย์รักษ์ ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมาบ ไร่ คุณภัชรา พูลอ้น ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดองค์การ บริหารส่วนตำบลมาบ ไร่ ในการเสียสละเวลาเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณบิดา มารดา และญาติพี่น้องที่เป็นกำลังใจในการสนับสนุนการเรียนใน ครั้งนี้ตลอดมา ขอขอบคุณบิดา มารดา ที่เป็นตัวแบบในการอดทนพยายาม เพื่อให้ผู้วิจัยมาเป็นตัวแบบ ในครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ MPA13-1 ทุกท่านที่เป็นกำลังใจ ใจให้และคอยช่วยเหลือให้ทันตลอดการเรียน

กรชูลี จันทร์รัง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	18
บทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	24
ข้อมูลบริบทพื้นที่ศึกษา	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
การทบทวนตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	53

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	61
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	61
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี	65
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	80
สรุปผลการวิจัย	80
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก	96
ประวัติย่อของผู้วิจัย	102

สารบัญตาราง

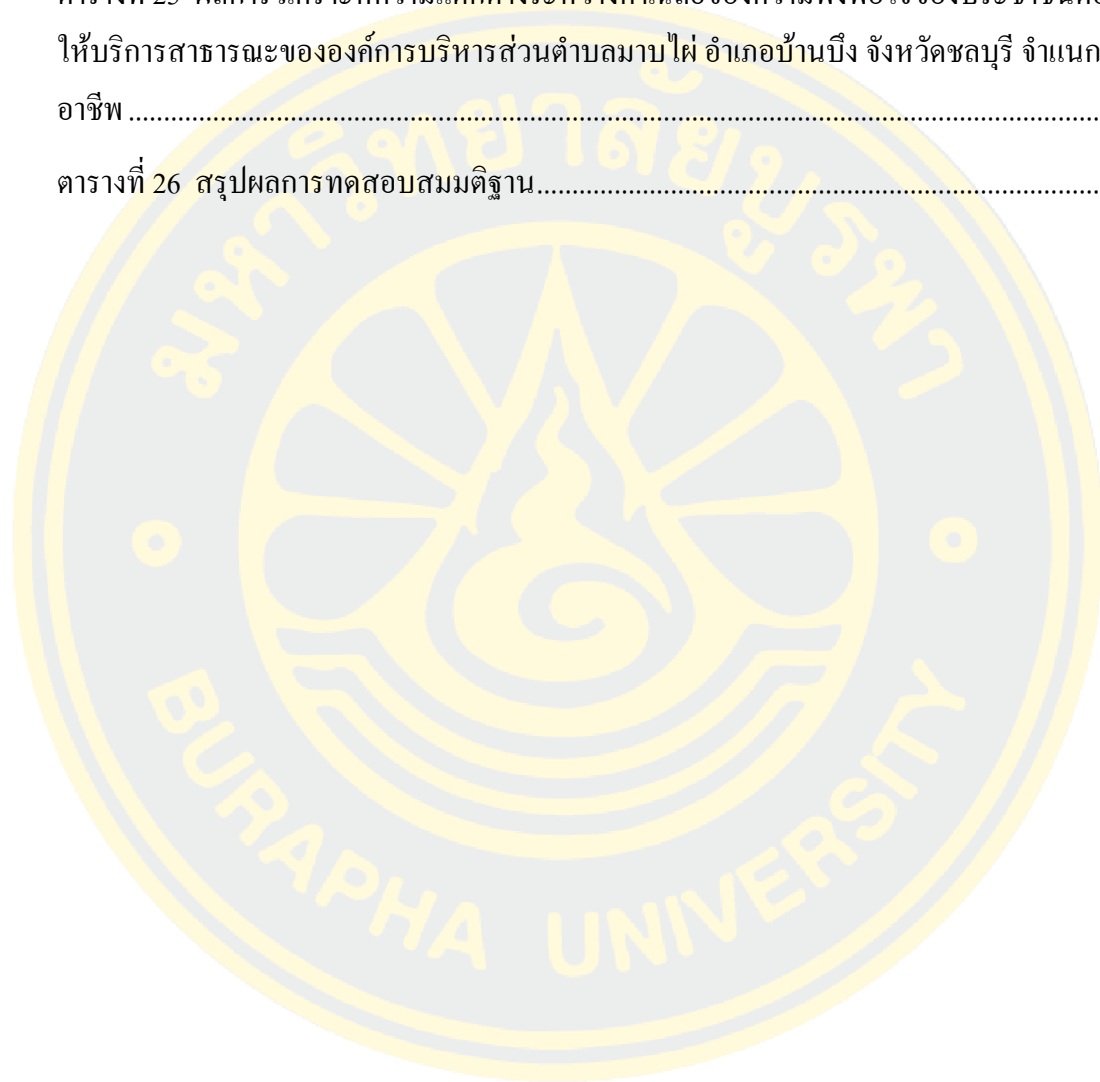
	หน้า
ตารางที่ 1 อาณาเขตติดต่อ	28
ตารางที่ 2 จำนวนประชากรทั้งหมด	30
ตารางที่ 3 การทบทวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยที่ผ่านมา.....	53
ตารางที่ 4 การทบทวนตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยที่ผ่านมา	55
ตารางที่ 5 จำแนกร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	61
ตารางที่ 6 จำแนกร้อยละตามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	62
ตารางที่ 7 จำแนกร้อยละตามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส	62
ตารางที่ 8 จำแนกร้อยละตามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	63
ตารางที่ 9 จำแนกร้อยละตามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	63
ตารางที่ 10 จำแนกร้อยละตามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	64
ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึง จังหวัด ชลบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	65
ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึง จังหวัด ชลบุรี ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว.....	66
ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึง จังหวัด ชลบุรี ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต.....	67
ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึง จังหวัด ชลบุรี ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี	69

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	70
ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการบริหารจัดการที่ดี	71
ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม.....	72
ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	73
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	74
ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส	74
ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เมื่อมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	76
ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้.....	77

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึง จังหวัด
 ชลบุรี จำแนกตามอาชีพ.....77

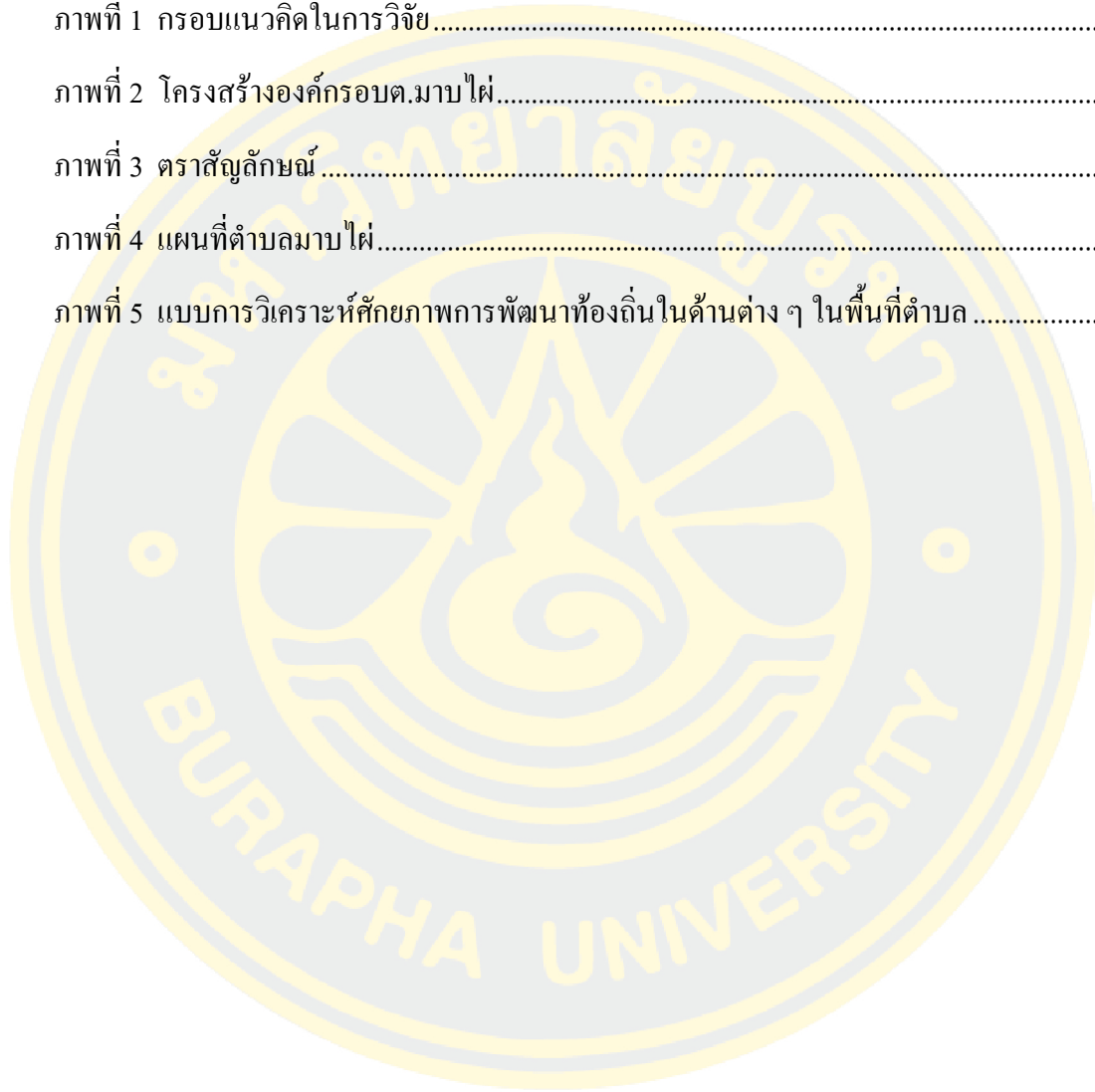
ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
 ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม
 อาชีพ78

ตารางที่ 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....79



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรอบค.มาบไผ่.....	26
ภาพที่ 3 ตราสัญลักษณ์.....	27
ภาพที่ 4 แผนที่ตำบลมาบไผ่.....	28
ภาพที่ 5 แบบการวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆ ในพื้นที่ตำบล.....	48



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลนับตั้งแต่ พ.ศ. 2499 เป็นเวลากว่า 60 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2435 เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินเพื่อให้ทันสมัยและง่ายต่อการกำกับดูแล องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับพื้นฐานของประเทศและเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับต่ำสุด จัดตั้งขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาตำบลได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท

ในทางปฏิบัติประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศได้คุ้นเคยกับการอยู่ภายใต้วิวัฒนาการของการปกครองในรูปแบบตำบลและหมู่บ้านมาช้านานนับตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติลักษณะท้องถิ่น พ.ศ. 2457 สมัยรัฐบาลของจอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรีมีการจัดตั้งสภาตำบลขึ้นทั่วประเทศเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นและเป็นนิติบุคคลและมีการออกกฎหมายเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสภาตำบลอีกหลายฉบับ และต่อมาในปี พ.ศ. 2537 สมัยของนายชวน หลีกภัย ได้มีนโยบายการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นได้มีการผลักดันแนวคิดดังกล่าวจนประสบความสำเร็จจึงทำให้การประกาศใช้ “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537” ในวันที่ 2 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2537 (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2544, หน้า 10)

จากการที่รัฐบาลมีนโยบายกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ราษฎรในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจในการกำกับดูแล การตรวจสอบตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 46 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยอย่างน้อยต้องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการ

อำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนรวมทั้งต้องจัดให้มีระบบรับฟัง และสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เพื่อปรับปรุงการบริหารให้สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนมากที่สุดและเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันคือ การปฏิรูป การเมืองและระบบราชการให้มีความสุจริตโปร่งใส และมีความชอบธรรมในการใช้อำนาจและ สอนองความต้องการของประชาชน โดยได้ระบุไว้ชัดเจนในมาตรา 75 ว่าด้วย “รัฐต้องดูแลให้มีการ ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลจัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้ มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัด ระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน”

ตามแผนพระราชบัญญัติกำหนดแผนขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2547 เพื่อดำเนินการกิจตามแผนปฏิบัติการกำหนดขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีศักยภาพในการบริหารงานกิจการ และสามารถจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความ ต้องการ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นตนเองที่สำคัญ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมวดที่ 14 รวม 10 มาตรา ซึ่งในหลายมาตราได้กำหนดแนวปฏิบัติดังเช่น ในมาตรา 281 มีความ ตอนหนึ่งระบุว่ารัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการ ปกครอง ตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาใน พื้นที่ในมาตรา 283 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและ จัดทำบริการ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการ กำหนดนโยบาย การบริหารจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมี อำนาจหน้าที่ของ ตนเองโดยเฉพาะโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาจังหวัดและประเทศ เป็นส่วนรวมด้วย (วิชัย รัศมี, 2553, หน้า 15)

องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีความ ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสร้างสรรค์ความเจริญให้เกิด กับชุมชน ทั้งในด้านการบริหารและการบริการ เพื่อให้เป็นไปโดยสอดคล้องกับปัญหาและความ ต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของ การปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (เบญจวรรณ วรรณทวิสุข, 2556, หน้า 2)

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มาตรา 69/ 1 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 มาตรา 16 (1) ประกอบกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง แผนพัฒนาท้องถิ่นนั้น หมายถึงแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็นการพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้องตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบลมาไฟ, 2561)

ซึ่งตามกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ถือว่าประชาชนพลเมืองคือรากฐานของชาติ บ้านเมืองและเป็นหัวใจของการเมือง ดังนั้น รัฐธรรมนูญจึงกำหนดแนวทางที่ให้ความสำคัญกับประชาชนมากกว่าสิ่งอื่นอันได้แก่

1. เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่น เช่น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และการจัดทำแผนพัฒนาสามปี การเข้าร่วมประชุมประชาคมเมือง โดยการร่วมกำหนดประเด็นหลักการพัฒนา ปัญหา ความต้องการของประชาชนในชุมชน

2. พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และเพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้แต่ในทางปฏิบัติงานการให้บริการต่าง ๆ ยังคงพบปัญหาอีกมากทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่ทำให้เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและการให้บริการของส่วนต่าง ๆ ที่ยังต้องแก้ไข ปรับปรุงให้มีคุณภาพและมีความครอบคลุมมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งหากทราบถึงปัญหาต่าง ๆ แล้วนั้นก็จะช่วยให้หน่วยงานสามารถหาวิธีเพื่อทำการรับมือ และพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จขององค์กรในการบริการสาธารณะว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนยังมีปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการจัดวางผังตำบลเพื่อขยายตัวของชุมชนเพื่อรองรับภาคอุตสาหกรรม ซึ่งปัจจุบันพื้นที่ที่ต่อบต.มาบไผ่รับผิดชอบมีการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ต่อไป (องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่, 2561)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้ใช้ แผนพัฒนาห้าปี (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพข้างล่างนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
3. ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี
5. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่

ตัวแปรต้น

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้
6. อาชีพ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
3. ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี
5. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่

จากแผนพัฒนา 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่
2. ได้ความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ที่ประชาชนได้รับ
3. ได้ทราบแนวทางการพัฒนาการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่
4. ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนยิ่งขึ้นไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ คือ การบริการด้านสาธารณะ ด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ การบริการสาธารณะสุขด้านสิ่งแวดล้อม การบริการ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม การบริการสาธารณะทางด้านงานบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีกำหนดเขตการศึกษาไว้เฉพาะประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งพื้นที่องค์การ บริหารส่วนตำบลมาบฝั ตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 370 คน จาก 6 ชุมชน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

ช่วงเวลาที่ศึกษา คือ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562-เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา ศึกษาทั้งสิ้น 10 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ตามกรอบแนวคิดของแผนพัฒนาห้าปี (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์การ บริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อายุระหว่าง 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,879 คน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มิใช่เฉพาะเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเน้นความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั

ให้บริการเกี่ยวกับการปรับปรุง ซ่อมแซม ก่อสร้างถนน ทางเท้า เส้นทางคมนาคม การจัดหาแหล่งน้ำกินน้ำใช้ น้ำเพื่อการเกษตร พัฒนาระบบจราจร การให้บริการไฟฟ้า น้ำประปา การดูแลด้านการเดินทางตามความต้องการพื้นฐานทั่วไป

2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั ให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว การปรับปรุงภูมิทัศน์ การส่งเสริมการใช้ชีวิตตามหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” การสนับสนุนและช่วยเหลือผลผลิตทางการเกษตร

3. ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต หมายถึง กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั ให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งร่างกาย จิตใจ ความรู้ความสามารถ ทักษะการประกอบอาชีพการบริการด้านสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ด้อยโอกาส การสาธารณสุขต่าง ๆ

4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี หมายถึง กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั ให้บริการเกี่ยวกับการให้การศึกษาแก่ประชาชน การส่งเสริมสถาบันศาสนา และการธำรงรักษาไว้ซึ่งประเพณี วัฒนธรรมอันดีงาม

5. ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม หมายถึง กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั ให้บริการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ธำรงรักษาไว้ซึ่งความหลากหลายทางชีวภาพ ระบบนิเวศ และทรัพยากรที่มีอยู่

6. ด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั ให้บริการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ประหยัด โปร่งใส และเป็นธรรม ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคลซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะหมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ ได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ
2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. บทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลบริบทพื้นที่ศึกษา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการให้บริการ (Derirce) หรือความพึงพอใจได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

กู๊ด (Good, 1973, p. 27) ได้ให้ความหมายคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก รัก ชอบ เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้น และรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

เชอร์เมฮอร์น (Schermerhorn, 1984, p. 230) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับหรือขั้นความรู้สึกลงในด้านบวกด้านลบของคนที่มิต่อลักษณะของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต่องานเพื่อนร่วมงาน ผลที่เกิดขึ้นกับงาน

วอรัม (Vroom, 1987, p. 328) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นของความพึงพอใจ ดังกล่าวอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้อง มีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติการทำงาน ทัศนคติการศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพุดจาที่ดีการแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

พร้อมพร เทียนเสวด (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจกรรมแต่ละประเภทตามควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมกรรมการแสดงออก ปฏิกริยาที่ตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง, 2560)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถาม โดยตรงการสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่

ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานจำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึง ผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการที่ได้รับการตอบสนองมากหรือน้อย หากได้รับการตอบสนองมากก็จะเกิดความจงรักภักดี และเกิดการสื่อสารปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น

ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตั้งใจโดย
ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลทท์ (Millet, 1954 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 7) กล่าวว่า เป้าหมาย
สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โยมีหลัก
และแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มี
ฐานคิดว่าทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน
ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่
ใช้มาตรฐานในการบริหารเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการสาธารณะ
จะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อ
เวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนในการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง
การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่
ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การบริการอย่าง
ต่อเนื่อง หมายถึง การบริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประ โยชน์สาธารณะเป็นหลัก
ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการ
ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง
คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ
หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น แพทย์ตรวจคนไข้จำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้
สำหรับแต่ละรายลดลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและ
สร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่
ไปลดการให้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด
การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการ
รักษาพยาบาลลดลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหาร
อาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้อง
ระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของการบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึง
พอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet, n.d. อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 7) ได้ให้ทัศนะคิดว่า
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ กล่าวโดยสรุปได้ว่า เป้าหมายที่
เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือตามหลัก 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การบริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลักไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมาย ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากความหมายของทฤษฎีความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความต้องการซึ่งในที่นี้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการ ได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมาย ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ทิตริตัน ประสพสันต์วัฒนา (2550) ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า หมายถึง เป็นการใช้นวัตกรรมเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output)

โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุผลนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's hierarchical theory of motivation) (Maslow, 1970) โดย Maslow เชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการที่จะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

Maslow (1970) เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นตอนไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอานาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจนการพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ความต้องการความรัก ตลอดจนความต้องการที่ถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป

ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็ก ๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็ก ๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่าง ๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล คนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้

จะไฝ่หาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ เช่น สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสน ไม่เป็นระเบียบของสังคม และเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความคับข้องใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้

ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem needs)

เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไป มาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

1. ความต้องการนับถือตนเอง คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรงมีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ
2. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่องได้รับการยอมรับได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยกย่องชื่นชมยินดีมีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าเขาเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ทำทลายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง

โดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนตามแนวคิดของ Maslow จะเกิดขึ้นได้เมื่อพวกเขาได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง เป็นลำดับ โดยเริ่มจากความต้องการทางด้านร่างกาย เมื่อได้รับการตอบสนองและเกิดความพึงพอใจ พวกเขาก็จะเริ่มมีความต้องการในขั้นต่อไปซึ่งก็คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ตามลำดับ

สมหมาย เปียถนอม (2551, หน้า 6) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) ได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์ โดยเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางด้านสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นมาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์ (2551, หน้า 6) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายได้รับการตอบสนองหรือไม่

ประชากร พัฒนกุล (2550, หน้า 22) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553, หน้า 10) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจ ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้หน่วยบริการต้องวางระบบ โครงสร้างที่ดีสอดคล้องสัมพันธ์กับทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาด พื้นที่เหมาะสม กับการให้บริการมีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

Mitchell (1982, p. 393) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สำคัญ เพราะความพึงพอใจเป็นตัวการที่ก่อให้เกิดความเพิ่มขวัญ และนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต

Frence (1994, p. 111) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคล อาจเป็นเงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทน และการกำกับดูแล ความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำ ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งความต้องการของบุคคล ลักษณะของงาน ขอบเขตของงาน สภาพการทำงานและบุคลิกภาพของแต่ละคน

สรุปความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับว่าได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายหรือไม่ โดยสามารถวัดได้จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ว่าไปในทางบวกหรือทางลบ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้าง การพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะ

ต้องดำเนินการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นมีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการ สาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการ ของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตาม กฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-96)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุง แก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะ

รักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดย ผลของกฎหมายเท่านั้นที่จัดทำขึ้น โดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชน ผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการ พิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

การจัดบริการสาธารณะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรร เงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหาร จัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการ สาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกัน

และบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550)

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public service delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนามากกว่าพอสังเขป ดังนี้

ประยูร กาญจนกุล (2552, หน้า 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอันประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

เวอร์มา (Verma, 1978, p. 21) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมี ลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

กิลเบิร์ต และ เบอรัคเฮด (Gillbert & Birkhead, 1977, p. 212) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากรค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อ ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการ ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของเวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์ และ เบรนด้า (Katz & Brenda, 1973, p. 19) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) ถึงหมายถึงการให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการ ด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

สรุป ได้ว่าระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ต้องประพฤติ และปฏิบัติให้มีความเชื่อถือไว้วางใจที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การมี ความสำเร็จในการให้บริการ การมีทัศนคติที่ดี มีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารและขั้นตอนของการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความจริงใจ มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความเข้าใจและมีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความสนใจและให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ มีการให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่าง สม่ำเสมอและมีบุคลากรที่มีคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและบทบาทหน้าที่ของท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Dispersing power) มาจากแนวคิดเกี่ยวกับ ลักษณะทางสังคมที่เป็นพหุสังคม (Plural society) ซึ่งเป็นลักษณะของสังคมตามความเชื่อของ หลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย กล่าวคือ สังคมที่จะมีลักษณะเช่นนี้ได้ อำนาจจะต้อง กระจายตัวไปทั่วสังคมอย่างกว้างขวาง ไม่กระจุกอยู่ที่ใดที่หนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่ม ใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมให้เกิดสังคมลักษณะนี้ขึ้น ได้ ดังนั้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้ดูแลและจัดการแก้ไขปัญหาในชุมชนของ ตนเอง ในเชิงปรัชญาที่เป็นสิ่งที่สอดคล้องกับหลักการของแนวคิดที่เรียกว่าบริบทของสังคม (Social context) ที่มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา คนที่อยู่ห่างไกลจากท้องถิ่น หนึ่งย่อมไม่สามารถเข้าใจท้องถิ่นอื่นได้ดีเท่ากับคนในท้องถิ่นเองนั้น ๆ ดังนั้น การผลักดันให้คน ในท้องถิ่นของตนเองสนใจ รับรู้ปัญหาของตน รู้สึกรับผิดชอบ ห่วงใย และห่วงหาอาทรท้องถิ่นของ ตน ย่อมเป็นเงื่อนไขสำคัญยิ่งที่จะทำให้ท้องถิ่นนั้นมีคนดูแลรักษาตลอดไป การกระจายอำนาจ ปกครอง (Decentralization) หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง โดยไม่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์ อำนาจในการจัดการกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น กิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแล ได้แก่ ระบบสาธารณสุข โภค การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม การดูแลชีวิตทรัพย์สิน และการดูแล รักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนกิจการใหญ่ ๆ ที่รัฐบาลกลางควรควบคุมไว้อย่างเด็ดขาดมี 2 อย่าง คือ การทหารและการต่างประเทศ

ขอบเขตของการดูแลในท้องถิ่นแต่ละประเทศต่างกัน ในรายละเอียดตามลักษณะเฉพาะ ของแต่ละประเทศแต่ส่วนที่เหมือนกันและมีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือรัฐบาลกลางไม่ได้รวมศูนย์ อำนาจการดูแลจัดการทุกอย่างไว้ที่ตัวเอง แต่ปล่อยให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจใน

การกำหนดลักษณะต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน ในแง่ของการจัดการบริหารประเทศดังกล่าว นับว่าเป็นสิ่งที่มีเหตุผล ทั้งนี้เพราะประเทศหนึ่ง ๆ มีชุมชนมากมายรวมกัน มีอาณาบริเวณกว้างใหญ่ มีประชากรจำนวนมาก และแต่ละชุมชนก็มีปัญหาต่าง ๆ มากมายแตกต่างกันยากนักที่คนในท้องถิ่นอื่นจะเข้าใจอย่างลึกซึ้งและสามารถจัดการดูแลแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) กล่าวว่า คือ การโอนกิจการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์การส่วนกลาง การกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

1. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นหรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

2. การกระจายอำนาจตามบริการหมายถึง การ โอนกิจการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดแยกต่างหากและเป็นอิสระอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจนั้นมาจากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางสังคมที่เป็นพหุสังคม (Plural society) ซึ่งเป็นลักษณะของสังคมตามความเชื่อของหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ที่อำนาจจะต้องกระจายตัวไปทั่วสังคมอย่างกว้างขวางซึ่งสอดคล้องเชิงปรัชญากับหลักการของแนวคิดที่เรียกว่าบริบทของสังคม (Social context) ที่มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา การกระจายอำนาจเป็นรูปแบบการบริหารประเทศอย่างหนึ่งและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสังคมประชาธิปไตย สำคัญของรูปแบบการบริหารดังกล่าวอยู่ที่การเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นได้ใช้อำนาจในการจัดการดูแลท้องถิ่นของตนเอง

บทบาทหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรมภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและ

สิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

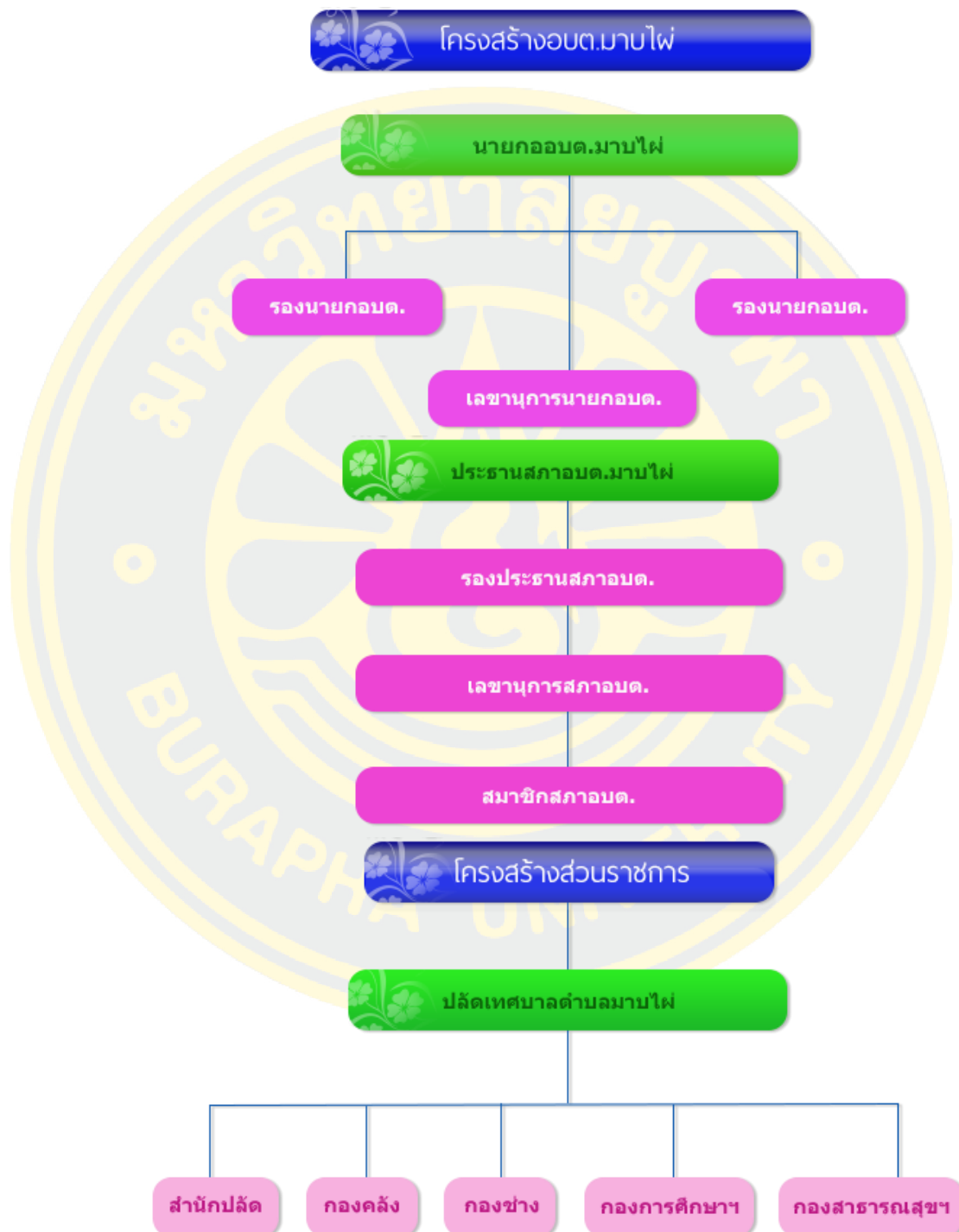
ตามความจำเป็นและสมควร

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้

ตามความจำเป็นและสมควร



ข้อมูลบริบทพื้นที่ศึกษา



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรอบต.มาบไฟ

ข้อมูลทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ

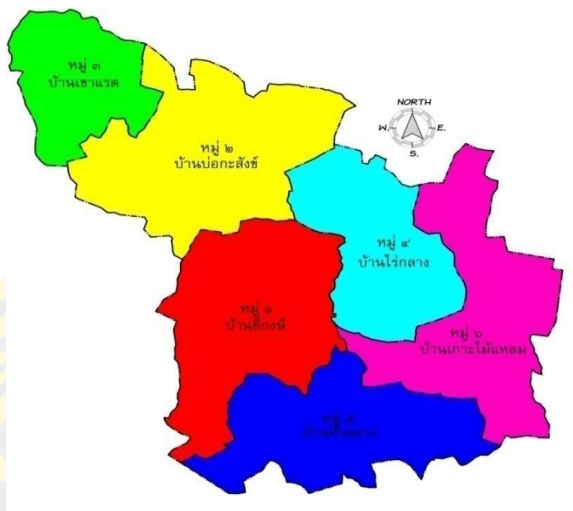
1. ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่เลขที่ 200 หมู่ 1 ตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อยู่ทิศตะวันออกของจังหวัดชลบุรี ห่างจากตัวจังหวัดชลบุรี 11 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครเป็นระยะทาง 77 กิโลเมตร พื้นที่ 26.018 ตารางกิโลเมตร หรือ 16,216.25 ไร่ ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2539 โดยมีนายสุวัฒน์ หิรัญญากรเป็นประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟคนแรก

เริ่มแรกของการดำเนินการได้อาศัยสถานที่ทำการของอำเภอบ้านบึง เป็นสถานที่ทำการชั่วคราว ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานขึ้นเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กชั้นเดียวซึ่งตั้งอยู่ติดกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมาบไฟ สัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟเป็นรูป “ทุ่งนา ภูเขา ต้นไม้”



ภาพที่ 3 ตราสัญลักษณ์



ภาพที่ 4 แผนที่ตำบลมาบไผ่

2. อาณาเขตติดต่อ

ตารางที่ 1 อาณาเขตติดต่อ

ทิศ	เขตพื้นที่
ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลสำนักบก อำเภอเมืองชลบุรี ตำบลหนองหงษ์ อำเภอพานทอง
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลหนองซ้าซาก, ตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลบ้านบึง ตำบลหนองบอนแดง, อำเภอบ้านบึง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลหนองซ้าซาก, อำเภอบ้านบึง ตำบลสำนักบก อำเภอเมืองชลบุรี

3. เนื้อที่

- องค์กรบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ มีเนื้อที่ประมาณ 26.018 ตารางกิโลเมตร หรือ 16,262.25 ไร่

- ตำแหน่งพิกัดที่ตั้งเส้นรุ้ง (ละติจูด) 13.21 องศาลิปดา เส้นแวง (ลองจิจูด) 101.05 องศาลิปดา

4. ลักษณะภูมิประเทศ

- องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม
- สภาพดิน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินดำปนทราย

5. สภาพภูมิอากาศ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม-เมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-พฤศจิกายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม-กุมภาพันธ์

6. แหล่งน้ำ

- แหล่งน้ำธรรมชาติ มีจำนวน 4 แห่ง

1. หมู่ที่ 1 บริเวณบ้านนายประกอบ ลืมักดี
2. หมู่ที่ 1 บริเวณใกล้กับบ้านคุณน้อย
3. หมู่ที่ 4 บริเวณใกล้กับบริษัท เมโทร จำกัด
4. หมู่ที่ 6 บริเวณใกล้กับบริษัทวิสิทธิ์ฟาร์ม จำกัด

- คลองและลำห้วย มีจำนวน 9 สาย

1. บริเวณ หมู่ที่ 1

คลองสายกุกทอง-ป่าช้าหนองกระแต

คลองสายหนองแม่เรือ-กุกทอง

2. บริเวณ หมู่ที่ 2

คลองสายบ่อกะสังข์-หนองกระเรียน

3. บริเวณ หมู่ที่ 3

คลองสายมาบไฟ-เขาแรด

4. บริเวณ หมู่ที่ 4

คลองสายไร่กลาง-เกาะไม้แหลม

คลองสายบ้านผู้ใหญ่นันต์

5. บริเวณ หมู่ที่ 5

คลองสายหลังโรงงาน โกเรีย

6. บริเวณ หมู่ที่ 6

คลองสายเกาะไม้แหลม-หนองหงษ์

7. ประชากร ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรทั้งหมด

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			รวม (คน)
		จำนวน ครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	
1	บ้านขี้กงยี่	1,202	817	815	1,632
2	บ้านมาบไผ่	397	538	566	1,104
3	บ้านเขาแรด	383	467	456	923
4	บ้านไร่กลาง	295	322	325	647
5	บ้านห้วยยาง	586	548	610	1,153
6	บ้านเกาะไม้แหลม	397	425	436	861
รวม		3,258	3,066	3,162	6,223

8. การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15-60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียน ภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 3-5 ปีเต็ม ได้รับการเลี้ยงดูเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน ร้อยละ 90 เด็กอายุ 6-14 ปี ร้อยละ 95 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 5 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวันกับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่างกับทางโรงเรียน

การศึกษา ข้อมูล ณ ปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ มีโรงเรียนในเขตตำบลทั้งสิ้น 4 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านมาบไผ่
2. โรงเรียนบ้านห้วยยาง
3. โรงเรียนบ้านเขาแรด
4. โรงเรียนบ้านเกาะไม้แหลม

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตตำบลทั้งสิ้น 2 แห่ง ดังนี้

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านมาบไผ่
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านห้วยยาง

โรงเรียนผู้สูงอายุในเขตตำบลทั้งสิ้น 1 แห่ง ดังนี้

โรงเรียนสูงวัยมาบไผ่วิทยา

ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ

โรงเรียนบ้านมาบไผ่

9. สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในหมู่บ้าน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่น ๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่หน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด-6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน มีเพียง 4 ราย เท่านั้น ดีไม่ตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่พยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลมาบไผ่ จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาโดยในเขตพื้นที่ตำบลมาบไผ่ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลมาบไผ่ จำนวน 1 แห่ง ประเภทการเจ็บป่วยของประชาชนในพื้นที่

- | | |
|------------------------|--------------------------------|
| 1. โรคระบบทางเดินหายใจ | 5. โรคระบบกล้ามเนื้อ |
| 2. โรคความดันโลหิตสูง | 6. โรคตาารวมส่วนประกอบของตา |
| 3. โรคระบบย่อยอาหาร | 7. โรคระบบสืบพันธุ์ร่วมปัสสาวะ |
| 4. โรคเบาหวาน | |

10. แผนกิจกรรมด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม

- ปรับปรุง พัฒนา สนับสนุนและบูรณะระบบสาธารณูปการขั้นพื้นฐานจัดให้มี ถนนคอนกรีตทุกเส้นทางในตำบล ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ ประปา โทรศัพท์ ให้ได้มาตรฐานครอบคลุมทั่วพื้นที่ของชุมชน และเข้าถึงความต้องการของประชาชน รวมถึงปรับปรุงถนนลูกรังหรือเส้นทางที่ถนนลาดฝุ่นเข้าไม่ถึงเพื่อให้มีการคมนาคมที่สะดวกปลอดภัย

- จัดให้มีน้ำสะอาดเพื่ออุปโภคและบริโภคให้เพียงพอและทั่วถึงต่อความต้องการของประชาชน เช่น ขยายเขตประปาให้ทั่วครัวเรือนได้ใช้ทั้งตำบล จัดระบบระเบียบการจัดการน้ำประปาให้มีความพอเพียงและสามารถพึ่งตนเองได้ พร้อมทั้งจัดหาแหล่งน้ำเพิ่มเติม และปรับปรุงแหล่งน้ำเดิมที่ชำรุดเสียหายให้สามารถรองรับการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ในฤดูแล้ง ตลอดจนเป็นการชะลอน้ำในฤดูฝนเพื่อป้องกันการเกิดอุทกภัย

- ปรับภูมิทัศน์ของชุมชนให้น่าอยู่อาศัย เช่น ปรับปรุงไหล่ถนนหนทางให้สะอาด และปลอดภัย จัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกาย สำหรับประชาชนในชุมชน ลานกีฬาต้านยาเสพติด ปรับภูมิทัศน์สองข้างทางให้สะอาดปลอดภัยต่อการใช้รถใช้ถนน จัดให้มีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพื่อลดอุบัติเหตุในการใช้รถใช้ถนน และป้องกันการเกิดอาชญากรรม

- ปรับปรุงอาคารสำนักงานให้สะอาด สะดวก สวยงาม เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมีเกียรติ เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ปรับปรุงห้องสุขา ห้องประชุม พนักงานต้องมีรอยยิ้มและปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน เพื่อให้การบริการประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

- ประสานและขอรับการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินการก่อสร้างถนนและแหล่งน้ำที่มีขนาดใหญ่ที่องค์กรไม่สามารถก่อสร้างได้ จากหน่วยงานภาครัฐอื่นให้ได้มากที่สุด

- ควบคุมการก่อสร้างอาคารบ้านเรือนโดยรณรงค์ให้ประชาชนต้องแจ้งการก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน แก่องค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามตัวบทกฎหมาย

ด้านคมนาคม

ถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่มี 61 สาย ความยาว 59,241 เมตร การคมนาคมขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ มีเส้นทางซึ่งเป็นถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและตำบลจำนวน 8 เส้นทาง คือ

1. เป็นถนนเชื่อมระหว่างมาบไผ่ หมู่ที่ 5 กับบ้านบึง
2. เส้นทางเชื่อมระหว่างมาบไผ่ หมู่ที่ 6 กับหนองบอนแดง
3. เส้นทางเชื่อมระหว่างมาบไผ่ หมู่ที่ 3 กับสำนักบก และตำบลหนองตำลึง
4. เส้นทางเชื่อมระหว่างมาบไผ่ หมู่ที่ 1 กับหนองซำซาก
5. เส้นทางเชื่อมระหว่าง หมู่ที่ 1 กับหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 4
6. เส้นทางเชื่อมระหว่าง หมู่ที่ 2 กับหมู่ที่ 3
7. เส้นทางเชื่อมระหว่าง หมู่ที่ 4 กับหมู่ที่ 6
8. เส้นทางเชื่อมระหว่าง หมู่ที่ 5 กับหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 6

ตู้โทรศัพท์

ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 10 แห่ง

๒. ปรณณียหรือการลือสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในเขตพื้นที่ตำบลมาบไผ่มีบริการรับส่งพัสดุ ครุภัณฑ์ จำนวน 1 แห่ง เป็นของเอกชน ดำเนินการ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลมาบไผ่

ด้านการศึษา กีฬา ศาสนา และวัฒนธรรมประเพณี

- สนับสนุนให้มีการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กในความรับผิดชอบให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น โดยบุคลากรต้องพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างทักษะใหม่ ๆ ให้เยาวชนได้
- โครงการต่อยอดการศึกษา สนับสนุนโรงเรียนในการจัดการเรียนการสอนให้มีศักยภาพมากขึ้น
- สนับสนุนวัฒนธรรมประเพณีไทย และส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง
- ส่งเสริมและสนับสนุนปลูกฝังค่านิยมที่ดีต่อการศึษา และกีฬา รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์การกีฬาให้ชุมชน เช่น เล่นกีฬาออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยของร่างกายอันส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

ด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

- ส่งเสริมงานอาสาสมัครชุมชน เพิ่มประสิทธิภาพให้กับชุมชนเพื่อเป็นไปตามมาตรฐาน
- สนับสนุนส่งเสริมอนุรักษ์ ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติให้มีการป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ปลูกป่าเพิ่มเติมให้เกิดสมดุลทางธรรมชาติ
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและปลูกจิตสำนึกในการดูแลสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติของประชาชน
- จัดให้มีศูนย์สุขภาพประจำตำบลมาบไผ่ พร้อมทั้งสนับสนุนงานสาธารณสุข การป้องกันโรคติดต่อ การสนับสนุนเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ การกำจัดลูกน้ำยุงลาย การป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตสังคมและชุมชน

- เสริมสร้างครอบครัวอบอุ่น ชุมชนเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้ โดยการจัดกิจกรรมเสริมสร้างให้ครอบครัวและชุมชน ได้มีกิจกรรมร่วมกัน
- จัดการและสนับสนุนและเพิ่มศักยภาพงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีคุณภาพสู่มาตรฐานเพื่อดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพี่น้องประชาชน

- จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากร อปพร. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ และภัยต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้นพร้อมทั้งส่งเสริมด้านสวัสดิการและการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ อปพร., อสม. เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ส่งเสริมการศึกษา ให้กับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกภาคส่วน โดยให้การศึกษาเพิ่มเติม พร้อมจัดฝึกอบรมตามสายงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

- สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ผู้ยากไร้ คนพิการ คนชรา คนด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถช่วยเหลือและพึ่งพาตนเองได้ รวมทั้งพัฒนาเด็กและเยาวชน

- จัดให้บุคลากรเยี่ยมเยียนให้กำลังใจ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ เพื่อตรวจสอบสภาพและสอบถามปัญหาเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน

- สนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีความรักสามัคคี ประองคองกัน

- ช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

- แก้ไขปัญหาหาสาเหตุโดยผลักดันให้ทุกชุมชนเข้าร่วมโครงการการแก้ไขปัญหาสาเหตุโดยชุมชนดูแลกันและกัน

- ขอรับการสนับสนุนงบประมาณภายนอกในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้ยากจน เพิ่มเติมจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อกู้กลุ่มคนดังกล่าวได้รับการช่วยเหลือได้รวดเร็วและเพียงพอยิ่งขึ้น

- แก้ไขปัญหาที่ดินสาธารณประโยชน์ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามตัวบทกฎหมาย

ด้านการบริหารจัดการ

- ส่งเสริมด้านการเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

- ส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจ ความสามัคคีให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรโดยบริหารงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ยุติธรรม และความโปร่งใส โดยยึดหลักคุณธรรมรวมทั้งพัฒนา

- ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงให้องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ พัฒนาไปสู่สิ่งที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

- ส่งเสริมให้ข้าราชการให้การบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มและเห็นทุกปัญหาของประชาชนเป็นเรื่องใหญ่ ต้องได้รับการแก้ไขหรือให้คำปรึกษาที่ดีได้

- จัดให้ฝ่ายบริหารและข้าราชการเข้าร่วมประชุมกับชุมชน/ หมู่บ้านเพื่อรับฟังปัญหาของประชาชนเพื่อนำปัญหามาแก้ไขได้ตรงประเด็น

ด้านสาธารณูปโภค

การไฟฟ้า

ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทั่วครัวเรือน ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์กรบริหารส่วนตำบลมาบไผ่จึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน และพบปัญหาอีกหนึ่งเรื่องของไฟฟ้าคือกระแสไฟฟ้าตกบ่อยมากในพื้นที่ตำบลมาบไผ่ ทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าของประชาชนได้รับความเสียหายการแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

การประปา

องค์กรบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ได้ดำเนินการขยายเขตประปาเข้าพื้นที่ภายในตำบลทั้ง 6 หมู่บ้าน โดยมีรายละเอียดการใช้น้ำเพื่ออุปโภค บริโภค ดังนี้

- ระบบประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 6 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละผู้ใช้น้ำ 90%

ข้อมูลบริบทพื้นที่ศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลมาบไผ่

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน/ สาธารณูปโภค

1.1 พัฒนาประปาชุมชนที่สะอาด/ พอเพียง และมีคุณภาพ

1.2 จัดการแหล่งน้ำให้เพียงพอ เพื่อเป็นต้นทุนใช้ในการเกษตร/ อุตสาหกรรม/

อุปโภคบริโภค และการท่องเที่ยว

1.3 พัฒนถนน/ สะพานให้ได้มาตรฐาน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วม

1.4 ปรับปรุงเครือข่ายเส้นทางคมนาคม ความเชื่อมโยงสู่การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

การท่องเที่ยว และการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

1.5 พัฒนาระบบจราจร และความปลอดภัยบนท้องถนน

1.6 พัฒนาระบบไฟฟ้า

1.7 ส่งเสริมและพัฒนาขนส่งมวลชน

1.8 พัฒนาระบบโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

- 1.9 พัฒนาระบบผังเมือง/ และงานการควบคุมอาคาร
2. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
 - 2.1 พัฒนารูปแบบวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์โดยชุมชนมีส่วนร่วม จัดการและสร้างจุดเด่นที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว
 - 2.2 กำหนดโซน/ รูปแบบท่องเที่ยว และบุคลากรท่องเที่ยว ภาาทุภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยมีแผนที่ชัดเจนร่วมกัน
 - 2.3 ยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่น/ วัฒนธรรมให้เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว และคงเอกลักษณ์ชุมชน
 - 2.4 พัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่นให้ได้มาตรฐาน
 - 2.5 ส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว
 - 2.6 ส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ยั่งยืน
 - 2.7 ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมของท้องถิ่นให้คงอยู่และยั่งยืน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตร/ อุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐาน
 - 3.1 ยกระดับความรู้/ ทักษะด้านการเกษตร และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
 - 3.2 เพิ่มมูลค่าสินค้าการเกษตรให้ได้มาตรฐาน และรวมกลุ่มวิสาหกิจในการบริการจัดการ
 - 3.3 พัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการจัดสรรน้ำ/ ระบบนิเวศน์ที่เหมาะสม
 - 3.4 สร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการพัฒนาธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้ได้มาตรฐาน
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง
 - 4.1 ยกระดับคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสให้มีสวัสดิการที่ดี ได้มาตรฐานมีอาชีพทางเลือกที่เหมาะสม
 - 4.2 ส่งเสริมเด็ก / เยาวชนให้มีทักษะชีวิตที่ดี และเพิ่มพื้นที่สร้างสรรค์ที่เหมาะสม
 - 4.3 ส่งเสริมคุณภาพสินค้า ผลิตภัณฑ์ และความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นสู่ระดับภาค
 - 4.4 ส่งเสริมและเพิ่ม โอกาสการมีงานทำและมีรายได้เพิ่มมากขึ้น
 - 4.5 พัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งใน-นอกระบบตามอัธยาศัย และยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็ก/ เยาวชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วม

4.6 พัฒนาการกีฬาเด็ก/ เยาวชน/ ประชาชน พร้อมทั้งจัดหาสถานที่/ บำรุงรักษา
ซ่อมแซม ให้พร้อมสำหรับการรองรับการพัฒนา

4.7 พัฒนาส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

4.8 พัฒนาและส่งเสริมการป้องกันและระงับการระบาดของโรคติดต่อ

4.9 การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมของประชาชน

5. ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์/ ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และพลังงาน

5.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการขยะ/ น้ำเสีย และมลภาวะอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพ

5.2 ปลูกฝังจิตสำนึกเด็ก/ เยาวชน และประชาชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการ
สิ่งแวดล้อม/ มีเครือข่ายเฝ้าระวังที่ดี

5.3 อนุรักษ์/ ฟื้นฟูทรัพยากรที่ดิน ป่าไม้ ทะเล ชายฝั่ง โดยการจัดการแบบบูรณาการให้
คงความอุดมสมบูรณ์ยั่งยืน และส่งเสริมการใช้พลังงานที่เหมาะสม

5.4 ส่งเสริมเครือข่าย/ จัดตั้งศูนย์และกลไกเฝ้าระวังเตือนภัยด้านสิ่งแวดล้อม/
ธรรมชาติ

6. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

6.1 พัฒนาทักษะผู้นำ ระบบข้อมูลและยกระดับการวางแผนชุมชน ให้เชื่อมโยงกับ
การพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

6.2 พัฒนาหน่วยงาน / ศักยภาพบุคลากรท้องถิ่นให้มีทักษะ/ เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และ
สามารถประยุกต์ความรู้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

6.3 ส่งเสริมการบริหารจัดการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ

7. ยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

7.1 การป้องกันและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด

7.2 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเฝ้าระวังด้านยาเสพติด

7.3 ร่วมส่งเสริมกิจกรรมการกีฬาให้ทุกหมู่บ้านได้มีการเล่นกีฬาเป็นประจำทุก ๆ วัน

7.4 สนับสนุนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. วิสัยทัศน์

“สภาพแวดล้อมน่าอยู่ มุ่งสู่คุณภาพชีวิตที่ดี มีความรักความสามัคคี มีวัฒนธรรมดีงาม
ธรรมาภิบาลเพื่อประชาชน”

พื้นที่ตำบลมาบไฟ มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ไปพร้อมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต
โดยท้องถิ่นชุมชน และหน่วยงานในท้องถิ่น มีการบริหารจัดการ การทำงานแบบบูรณาการร่วมกัน

ในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นให้มีความปลอดภัย ผลผลิตทางการเกษตรที่ก่อให้เกิดรายได้ที่สูงขึ้น ภายใต้การเชื่อมโยงศักยภาพการค้า การลงทุน การท่องเที่ยวทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความมั่นคง วัฒนธรรมเป็นท้องถิ่น ชุมชนที่มีความเข้มแข็งภายใต้หลักการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ยุทธศาสตร์

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกระบวนการกำหนดทิศทางพัฒนาในอนาคตขององค์กร โดยกำหนดสถานะสภาพความต้องการและแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายบนพื้นฐานของการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบสอดคล้องกับศักยภาพ ปัญหาและความต้องการของชุมชน เพื่อให้การดำเนินการตามข้อกำหนดต่าง ๆ บรรลุตามเป้าหมายโดยสามารถแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนครอบคลุมทุกด้าน องค์กรบริหารส่วนตำบลมาบ ไร่ จึง ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา 7 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและการจัดวางผังเมือง

1. สำรวจ ตรวจสอบ ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาและซ่อมแซมถนน สะพาน ทางเท้า รวมทั้งการระบายน้ำ
2. สำรวจ ตรวจสอบ ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาสสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการและสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ
3. งานพัฒนาระบบจราจร
4. การวางแผนและสนับสนุนการจัดทำผังเมือง
5. พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และระบบชลประทาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมการศึกษา กีฬา นันทนาการ ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี

และภูมิปัญญาท้องถิ่น

1. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ การศึกษาทุกเพศวัย และ บุคลากรทางการศึกษา
2. สืบสาน อนุรักษ์ สนับสนุนกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรมและศิลปะอันดีของครอบครัวและชุมชน
4. ส่งเสริม พัฒนา ทักษะการเรียนรู้สู่อาเซียน
5. ส่งเสริมกีฬานันทนาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพาณิชย์ การลงทุน พัฒนาฝีมือแรงงาน เกษตรแบบพอเพียง

1. การพัฒนาความรู้เพื่อสร้างรายได้และสร้างการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
2. ส่งเสริมการเกษตรแบบพอเพียงตามแนวพระราชดำริ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการสังคม และสาธารณสุขชุมชน

1. ส่งเสริมสนับสนุนสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุในตำบล
2. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้านสาธารณสุข และสุขภาพอนามัย
3. การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด
4. งานพัฒนาหลักสุขภาพบาลและสถานที่อยู่อาศัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พลังงาน และการท่องเที่ยว

1. ส่งเสริมการบริหารจัดการขยะ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการบำบัดฟื้นฟู อนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. ส่งเสริมการรณรงค์การปลูกต้นไม้หรือการดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตตำบลมาบไฟ
4. สนับสนุนการให้ความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ส่งเสริมการรณรงค์ให้ประชาชนในชุมชนเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการป้องกันทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
6. การส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน และพัฒนาพลังงานทางเลือก
7. ส่งเสริมการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร ประสานงานบูรณาการ

1. พัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติของบุคลากรท้องถิ่น
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. การควบคุมและดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. เป้าประสงค์

- 3.1 โครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณสุขปโลก สาธารณูปการที่ได้มาตรฐาน เพียงพอ และทั่วถึง
- 3.2 ประชาชนมีโอกาสทางการศึกษา เพียงพอและทั่วถึง
- 3.3 ประชาชนใช้หลักศาสนาสำหรับเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ และขนบธรรมเนียม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 3.4 ส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ เป็นสิ่งสร้างความเข้มแข็ง ความสามัคคีให้กับชุมชน
- 3.5 ประชาชนประกอบอาชีพ มีรายได้บนพื้นฐานของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 3.6 สนับสนุนกิจกรรม ด้านการสงเคราะห์ ด้านสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข
- 3.7 มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.8 องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล
- 3.9 สนับสนุนกิจกรรม การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

4. ตัวชี้วัด

- 4.1 จำนวนโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขปโลก สาธารณูปการที่ได้มาตรฐาน เพิ่มขึ้น ร้อยละ 5
- 4.2 จำนวนประชาชนที่ได้รับการศึกษา และจำนวนกิจกรรมที่ได้รับการส่งเสริม เพิ่มขึ้น ร้อยละ 5
- 4.3 จำนวนประชาชนที่มีอาชีพ มีรายได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 3
- 4.4 จำนวนประชาชนได้รับสวัสดิการครบถ้วน
- 4.5 จำนวนครัวเรือนที่มีการบริหารจัดการขยะ จำนวนประชาชนมีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี
- 4.6 จำนวนบุคลากรที่มีคุณภาพ
- 4.7 จำนวนประชากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

5. ค่าเป้าหมาย

- 5.1 โครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณสุขปโลก สาธารณูปการ ที่ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้น
- 5.2 ประชาชนที่ได้รับการศึกษา และจำนวนกิจกรรมที่ได้รับการส่งเสริม เพิ่มขึ้น
- 5.3 ประชาชนที่มีอาชีพ มีรายได้เพิ่มขึ้น
- 5.4 ประชาชนได้รับสวัสดิการครบถ้วน

5.5 คริวเรือนที่มีการบริหารจัดการขยะ จำนวนประชาชนมีการบริหารจัดการ
สิ่งแวดล้อมที่ดี

5.6 บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟที่มีคุณภาพ

5.7 ประชากรที่มีคุณภาพที่ดีขึ้น

6. กลยุทธ์

6.1 ส่งเสริมการศึกษา กีฬา นันทนาการ ศาสนา อนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี ภูมิ
ปัญญาท้องถิ่น

6.2 ดูแลสิ่งแวดล้อม จัดระเบียบชุมชนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย

6.3 ส่งเสริมการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ องค์กรภาคประชาชน ชมรม มูลนิธิ การบริหาร
จัดการที่ดี

6.4 ส่งเสริมและพัฒนาเกษตร สร้างอาชีพ การลงทุน

6.5 ส่งเสริมสวัสดิการสังคม สงเคราะห์ เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ พัฒนาสตรี
และสาธารณสุขชุมชน

7. จุดยืนทางยุทธศาสตร์

7.1 การพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่มีความเข้มแข็ง โดยได้รับบริการสาธารณะด้าน
โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนและเศรษฐกิจ

7.2 การพัฒนาระบบการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

7.3 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพคนและความเข้มแข็งของชุมชนในการพึ่งตนเอง

7.4 บริหารจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและมลภาวะสิ่งแวดล้อมที่มีอย่างยั่งยืน

7.5 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีและมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

3. การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาพื้นที่

การวิเคราะห์กรอบการจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจัยและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนา

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามประเด็นการ
พัฒนาของท้องถิ่นประกอบด้วย ขอบข่ายและปริมาณของปัญหา พื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย และ
การคาดการณ์แนวโน้มในอนาคตท้องถิ่น ได้วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการการพัฒนาท้องถิ่น
โดยพิจารณาจากความต้องการของประชาชนโดยดูจากปัจจัย ดังนี้ประกอบคือ

3.1 พื้นที่เป้าหมายและกลุ่มเป้าหมาย

ซึ่งได้ระบุปัญหาความสำคัญและความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งความต้องการ โดยใช้ข้อมูลจากการลงพื้นที่ประชาคมหมู่บ้านและตำบล รายงานการติดตามประเมินผลแผน ข้อมูลพื้นฐานที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาไฟได้จัดเก็บบางส่วน จากแผนพัฒนาท้องถิ่นรวมทั้งข้อมูลจาก จปฐ. และกชช 2 ค. รวมทั้งการกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมดังนี้

3.1.1 ปัญหาด้านเศรษฐกิจ อันเป็นปัญหาที่เกิดจากความยากจน รายได้น้อยการขาดที่ดินทำกินปัญหาหาค่าพืชผลการเกษตรตกต่ำปัญหาด้านการรวมกลุ่มเพื่อการส่งเสริมอาชีพ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน

แนวทางการพัฒนาและการดำเนินการ โดยการส่งเสริมและแก้ไขด้านการเกษตรแก่ประชาชน การส่งเสริมการใช้ปุ๋ยชีวภาพ ปุ๋ยคอก แทนการใช้ปุ๋ยเคมีเพื่อลดต้นทุนการผลิต การขุดลอก คู คลอง แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การจัดสรรที่ดินทำกิน การประสานความร่วมมือในการแทรกแซงราคาพืชผลทางการเกษตร การต่อรองพ่อค้าคนกลาง การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนแก่ประชาชนในการทำเกษตรกรรม เช่น โครงการร้านค้าชุมชน ตลาดกลางชุมชน ส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริม เช่น โครงการสานแข่ง สานหมวก การทำผลไม้แช่อิ่ม ทำกระเป๋านึ่ง เพาะเห็ด ทำอาหาร โครงการส่งเสริมอาชีพในท้องถิ่นตาม โครงการสร้างงานสร้างรายได้ การส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการว่างงาน และฝึกอาชีพตามความต้องการรวมทั้งการปลูกฝังให้รู้จักการออม เช่น การจัดทำบัญชีครัวเรือนและให้เงินทุนสนับสนุนในการประกอบอาชีพ

3.1.2 ปัญหาด้านสังคม ประกอบไปด้วยปัญหาด้านยาเสพติดในชุมชนปัญหาด้านการยกระดับคุณภาพชีวิต การส่งเสริมสวัสดิการ และนันทนาการ รวมทั้งการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ปัญหาด้านการว่างงานปัญหาด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรวมทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน

แนวทางในการพัฒนาและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนโดยดำเนินการส่งเสริมและอบรมให้ความรู้ในด้านการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดของหมู่บ้าน ตำบล การบำบัดรักษา ผู้ติดยาเสพติด การเข้าค่ายอาสาเพื่อสร้างความเข้มแข็งและความสามัคคีในชุมชน การส่งเสริมการออกกำลังกาย การสร้างลานกีฬา สวนสาธารณะ จัดการแข่งขันกีฬาในตำบลของทั้งเด็กเยาวชนและประชาชนในท้องถิ่นการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ การยกระดับรายได้ ส่งเสริมสวัสดิการต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ว่างงานในการจัดหางานและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การรวมกลุ่มอาชีพ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดอาหารกลางวัน แก่เด็กนักเรียนที่ขาดแคลน อุปกรณ์การศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ในระบบประชาธิปไตย การจัดอบรมให้ความรู้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

และภัยต่าง ๆ ในท้องถิ่นรวมทั้งการเฝ้าระวังเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ในจุดที่มีความเสี่ยง

3.1.3 ปัญหาด้านแหล่งน้ำ โดยเป็นปัญหาด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรม เช่น แหล่งน้ำไม่เพียงพอในการเกษตรกรรมการอุปโภค บริโภคต่าง ๆ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน

แนวทางในการพัฒนาและดำเนินการ โดยส่งเสริมและพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตรกรรมโดยการขุดลอก คู คลอง แหล่งน้ำสาธารณะที่ต้นเงินการวางท่อระบายน้ำ การสร้างคันกั้นน้ำเพื่อกักเก็บน้ำ การขุดสระน้ำเพื่อเป็นแหล่งน้ำ อุปโภค บริโภค ในครัวเรือนหมู่บ้าน

3.1.4 ปัญหาด้านสาธารณสุข โดยแบ่งเป็นปัญหาด้านสุขภาพอนามัย การแพร่ระบาดของโรคติดต่อของโรค ซึ่งเป็นปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบในด้านสุขภาพอนามัย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน

แนวทางในการพัฒนาและดำเนินการ โดยอบรมให้ความรู้ในด้านสาธารณสุขมูลฐานการให้ความช่วยเหลือการดูแลสุขภาพพยาบาลรวมทั้งการป้องกันแก้ไขโรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นการให้คำแนะนำต่าง ๆ และการป้องกันการแพร่ของโรคต่าง ๆ เช่น การจัดหาทรายอะเบท การฉีดยาพ่นหมอกควัน เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออกตามหมู่บ้าน การฉีดยาสุนัขเพื่อป้องกันโรงพิษสุนัขบ้าให้กับสุนัขตามบ้านเรือนต่าง ๆ ในท้องถิ่นโดยบริการฟรี การให้ความรู้ในการป้องกันโรคเอดส์ และการอยู่ร่วมกันของคนปกติกับผู้ป่วยโรคเอดส์

3.1.5 ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยแบ่งเป็นปัญหาด้านการคมนาคมระบบการระบายน้ำ ด้านการไฟฟ้าด้านการติดต่อสื่อสารซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการเท่าที่ควร ซึ่งต้องได้รับการแก้ไข และปรับปรุงเพิ่มเติม ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน

แนวทางในการพัฒนาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยปรับปรุงซ่อมแซม ถนนต่าง ๆ ทางเข้าหมู่บ้านให้ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้นการสร้างถนน การปรับปรุงถนน คันกั้นน้ำ การวางท่อระบายน้ำเพื่อส่งน้ำด้านเกษตรกรรม เพื่อระบายน้ำไม่ให้ท่วมขังรวมทั้งการขนส่งพืชผลทางการเกษตรของประชาชนในหมู่บ้าน การติดตั้งสัญญาณอินเตอร์เน็ต การติดตั้งเสียงโพงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะของหมู่บ้านทั้งตำบลเพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางสัญจรไป-มาของประชาชนในหมู่บ้าน 6 ตำบล

3.1.6 ปัญหาด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยแบ่งเป็นปัญหาด้านการขาดแคลนครูผู้มีความรู้ทักษะ อาคารสถานที่ไม่ได้มาตรฐาน เด็ก เยาวชน ไม่ให้ความสนใจในเรื่องของการศึกษา การส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณี การศาสนาต่าง ๆ รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่นยังไม่

เพียงพอเท่าที่ควรซึ่งโรงเรียนในเขตตำบลมาบไฟมีจำนวนทั้งสิ้น 4 โรงเรียน 1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และการส่งเสริมประเพณีท้องถิ่นภูมิปัญญาท้องถิ่นมีจำนวนทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน

แนวทางในการพัฒนาและดำเนินการ โดยการส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการจัดสรรในการก่อสร้างปรับปรุง อาคารสถานที่ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๑ สรรหาบุคลากรผู้มีความรู้ทางวิชาชีพและมีใจรักในการสอนเด็กปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๑ และสนับสนุนการศึกษาของเด็กในระดับประถมศึกษา การส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น เช่น วันออกพรรษา แห่งเทียนพรรษา สงกรานต์เป็นประจำทุกปี ประเพณีวิ่งคราด รวมทั้งการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นของทุกหมู่บ้าน ให้ได้รับการสนับสนุนและเป็นที่ยอมรับในระดับท้องถิ่น ระดับอำเภอ จังหวัดต่อไป รวมทั้งการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ประเพณีท้องถิ่นอันดีงามให้ได้รับทราบทั่วไป

3.1.7 ปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งเป็นปัญหาด้านมลภาวะทางน้ำ ทางอากาศ ปัญหาด้านขยะมูลฝอย และปัญหาด้านที่สาธารณประโยชน์ซึ่งต้องได้รับการส่งเสริมปรับปรุงและแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน

แนวทางในการพัฒนาและดำเนินการคือ การอบรมให้ความรู้รวมทั้งการสร้าง ความตระหนักความสำนึกให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นการอธิบายถึงผลเสียอันเกิดจากมลภาวะทางน้ำ ทางอากาศและขยะมูลฝอยที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรม และบ้านเรือนประชาชน โดยรณรงค์ร่วมมือกันในการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษ เช่น การไม่ทิ้งขยะมูลฝอยของเสียต่าง ๆ ในลำคลองหรือท่อระบายน้ำก่อนจะมีการบำบัดน้ำเสีย การหามาตรการที่ถูกต้องในการกำจัดขยะมูลฝอยและน้ำเสียต่าง ๆ ของโรงงานและประชาชนในท้องถิ่น เช่น การบำบัดน้ำเสียตามกรรมวิธีก่อนปล่อยสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ การฝังกลบ การเผาขยะที่ถูกต้องวิธีที่จะไม่ก่อให้เกิดมลพิษ การสร้างเตาเผาขยะประจำหมู่บ้านในทุกหมู่บ้าน คัดแยกขยะ เป็นต้น การบูรณาการที่สาธารณะต่าง ๆ ในท้องถิ่น เช่น บุกรุกคลอง หนอง ที่สาธารณะประโยชน์ที่ประชาชนใช้ร่วมกัน การไม่ทำลายระบบสิ่งแวดล้อมระบบนิเวศต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมโดยหามาตรการ เช่น ให้ถอนการบุกรุกของประชาชนออกจากที่สาธารณะประโยชน์การไม่ตัดไม้ต่าง ๆ ที่เป็นต้นไม้ที่อยู่ในเขตที่สาธารณะซึ่งฝ่าฝืนจะต้องถูกดำเนินการตามกฎหมายทันที

3.2 ขอบข่ายและปริมาณของปัญหาของท้องถิ่น

ขอบข่ายและปริมาณของปัญหาที่เกิดขึ้นที่เป็นปัญหาเร่งด่วนของท้องถิ่นเรียงลำดับความสำคัญและความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งที่เป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดังนี้

3.2.1 ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ซึ่งต้องแก้ไขและเป็นความต้องการของประชาชนในลำดับแรกคือ ปัญหาความยากจน รายได้น้อยการขาดที่ดินทำกิน การรวมกลุ่มเพื่อส่งเสริมอาชีพ

ปัญหาาราคาพืชผลตกต่ำ ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นมีความต้องการในการส่งเสริมอาชีพเพิ่มเติม การสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ การให้ความรู้ในการประกอบอาชีพทั้งอาชีพหลักและอาชีพเสริม แหล่งน้ำการเกษตรกรรม

3.2.2 ปัญหาด้านสังคม การแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน การอบรมให้ความรู้ในการป้องกันแก้ไขปัญหา การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้พิการ ผู้สูงอายุ รวมทั้งส่งเสริมอาชีพแก่ผู้ว่างงานโดยการฝึกอาชีพ การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในทุก ๆ ด้าน การเฝ้าระวัง การให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อุทกภัย ภัยแล้งต่าง ๆ

3.2.3 ปัญหาด้านแหล่งน้ำให้ได้รับการแก้ไขแหล่งน้ำด้านการเกษตรกรรม การขุดลอก คู คลอง แหล่งน้ำสาธารณประโยชน์ การวางท่อระบายน้ำ การขุดสระน้ำ เพื่อเป็นประโยชน์ในด้านการเกษตรกรรม การอุปโภค บริโภคต่าง ๆ ของประชาชนในท้องถิ่น

3.2.4 ปัญหาด้านสาธารณสุข การให้ความรู้และให้ความช่วยเหลือในด้านการสาธารณสุขขั้นมูลฐาน การให้บริการในการกำจัดโรคพิษสุนัขบ้า โรคไข้เลือดออก การป้องกันให้ความรู้ในการแก้ไขปัญหาโรคติดต่อและไม่ติดต่อต่าง ๆ เช่น โรคเอดส์ เป็นต้น

3.2.5 ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน แก้ไขในด้านการคมนาคมการสัญจรไป-มาของประชาชน การขนพืชผลทางการเกษตรกรรม และการขนส่งสินค้าภาคอุตสาหกรรม ระบบระบายน้ำในด้านการคมนาคม การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน และตามบ้านเรือนที่ยังขาดแคลน ไฟฟ้า ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ในชุมชนที่เป็นจุดเสี่ยงอันตรายติดตั้งไฟจราจร ติดตั้งจราจรตามแยกต่าง ๆ ในชุมชน

3.2.6 ปัญหาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ให้มีการส่งเสริมอาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) วัสดุอุปกรณ์ แก่นักเรียนที่ยากจนและขาดแคลนเพื่อเพียงพอต่อความต้องการ ส่งเสริมการสอนเรียนรู้ให้กับเด็ก เยาวชน ในแหล่งเรียนรู้ใหม่ ๆ ปลูกฝังให้เด็ก เยาวชน ให้มีจิตสำนึกในการศึกษาเล่าเรียน การส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามในท้องถิ่น เช่น วันออกพรรษา วันเข้าพรรษา ประเพณีสงกรานต์ ลอยกระทง การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ได้รับการพัฒนา และเป็นที่เชิดชูประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป ทั้งในระดับท้องถิ่นระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ

3.2.7 ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมและป้องกันแก้ไขปัญหาลิงแควล้อมในด้านต่าง ๆ ให้ได้รับการแก้ไข การอบรมให้ความรู้ การสร้างความตระหนักถึงโทษของภาวะแวดล้อมเป็นพิษการกำจัดของเสียต่าง ๆ ก่อนปล่อยออกสู่ธรรมชาติและระบบนิเวศน์ โดยการจัดตั้งกลุ่มของคนในชุมชนในการเฝ้าระวังผู้ที่มาลักลอบทิ้งของเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม

3.3 การคาดการณ์แนวโน้มทิศทางการเปลี่ยนแปลงของปัญหา และสถานการณ์ในอนาคต

ในการคาดการณ์แนวโน้มทิศทางการเปลี่ยนแปลงของปัญหา และสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตนั้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงในบางส่วน เช่น การเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่งในขณะนี้ความจำเป็นในด้านนี้ของประชาชนในท้องถิ่นมีน้อยลง เนื่องจากปัจจัยในภาพรวมที่ทุกคนได้รับประโยชน์โดยส่วนรวม รวมทั้งปัญหาด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรซึ่งมีแนวโน้มความต้องการลดลงเนื่องจากมีแหล่งน้ำที่เพียงพอต่อความต้องการในขณะนี้เกือบทั้งตำบลแล้ว แต่แนวโน้มที่เป็นความต้องการในอนาคตที่เพิ่มมากขึ้น คือ ปัญหาด้านการเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ของประชาชน การรวมกลุ่มอาชีพ ความต้องการยกระดับรายได้มีความต้องการเพิ่มสูงขึ้นทุกขณะ และเป็นความต้องเร่งด่วนของประชาชนเป็นอันดับแรก รวมทั้งปัญหาด้านสังคมที่ต้องการให้ได้รับการแก้ไขปัญหาด้านสาธารณสุข การติดต่อของโรคระบาดที่นับวันจะทวีความรุนแรงและร้ายแรงมากยิ่งขึ้น รวมทั้งปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งประชากรมีเพิ่มมากขึ้นแต่ทรัพยากรมีจำนวนจำกัด ลดลงและถูกทำลายเพิ่มมากขึ้นซึ่งจะต้องแก้ไขต่อไปในระยะเวลาอันใกล้นี้

โดยด่วน

การประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกในการพัฒนาในปัจจุบันและโอกาสการพัฒนา ในอนาคตขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ด้วยเทคนิค SWOT Analysis ในการวิเคราะห์ศักยภาพและโอกาสการพัฒนา เป็นการนำหลักเทคนิคมาใช้ในการพิจารณาข้อมูลเพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาปัจจัยสถานะแวดล้อมภายในท้องถิ่นปัจจัยสถานะแวดล้อมภายนอกซึ่งทำให้สามารถระหนังกถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อเป็นการประเมินศักยภาพและกำหนดทิศทางเป้าหมายในอนาคตได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ ดังนี้

1. จุดแข็ง (Strength) ของท้องถิ่นและพื้นที่ เช่น มีภารกิจในการบริหารการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขมีแหล่งทรัพยากรน้ำที่อุดมสมบูรณ์ มีประปาใช้เกือบทุกครัวเรือน มีการรวมกลุ่มออมทรัพย์มีงบประมาณ ผู้นำในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่มีความสามัคคีกันดี

2. จุดอ่อน (Weakens) ของท้องถิ่นและพื้นที่ เช่น ความยากจน รายได้น้อย โรคระบาด ยาเสพติด สาธารณสุขมูลฐาน การศึกษา ที่ดินมีจำกัด ประชาชนขาดความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวเองดินมีปัญหาในบางพื้นที่บางหมู่บ้านคนหนุ่มสาวไปทำงานโรงงานไม่สนใจงาน

ในด้านกลุ่มเกษตรกรและกลุ่มอาชีพ การว่างงาน ราคาพืชผลการเกษตรตกต่ำสภาวะภัยธรรมชาติ น้ำท่วมในฤดูฝน เป็นต้น

3. โอกาส (Opportunity) ของท้องถิ่นและพื้นที่ได้ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลรวมทั้ง มีโครงการ ส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่ม การประกอบอาชีพ เช่น ส่งเสริมสนับสนุนกองทุน หมู่บ้าน และชุมชนเมือง อินเทอร์เน็ตตำบล ธนาคารประชาชน หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ งบประมาณกระตุ้นเศรษฐกิจ โครงการแก้ไขปัญหาคความยากจน ส่งเสริมอาชีพจัดกลุ่มอาชีพ สร้าง ความเข้มแข็งของชุมชน ส่งเสริมศูนย์ส่งเสริมสหกรณ์ประชาชนประจำหมู่บ้าน ส่งเสริมอาชีพเกษตรกร พัฒนาแหล่งน้ำด้านการเกษตร พัฒนาแหล่งน้ำด้านการเกษตรกรรม เป็นต้น

4. ข้อจำกัด (Threaten) ของท้องถิ่นและพื้นที่ เช่น ประชาชนในท้องถิ่นบางส่วนยังไม่ ค่อยให้ความร่วมมือในการรวมกลุ่มขาดงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่น ขาดตลาดรองรับซื้อ พืชผลทางการเกษตรอันเป็นผลให้พืชผลเสียหายขาดการกำหนดทิศทาง เป็นเป้าหมายการบริหาร การพัฒนาเนื่องจากประชาชนบางส่วน รวมทั้งผู้นำท้องถิ่นยังไม่มี ความเข้าใจในการให้ความสำคัญ กับการบูรณาการในการกำหนดทิศทาง และการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบล มายไฟ, 2561)

แบบการวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ในพื้นที่ตำบล



ภาพที่ 5 แบบการวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ในพื้นที่ตำบล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษาวัฒนธรรมประเพณี มีความพึงพอใจระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ

อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

อิทธิรัตน์ ชันน้อย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านงานบริการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านงานสาธารณสุขและคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง จำแนกตามลักษณะทางประชากร พบว่าปัจจัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยระดับสำคัญทางสถิติที่ .05 และปัจจัยด้านอาชีพมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยระดับสำคัญทางสถิติที่ .05

จาวรรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.4 จากคะแนนเต็ม 5) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.10)

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ คือ ควรมีการปรับปรุงด้านกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระบบการปฏิบัติงานจัดทำแผนการดำเนินงาน เพื่อลดขั้นตอนการบริการ

เทอดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 336 คน เป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 มีอายุระหว่าง 38-42 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 เป็นผู้ที่มีสมรสแล้ว จำนวน 187 คิดเป็นร้อยละ 55.65 จบ

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ประกอบ อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เป็นรายด้านและโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามลักษณะประชากรพบว่า เพศ ชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอายุ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมมีความแตกต่างกันในด้านสำนักปลัด ด้านกองคลัง และด้านกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนสถานภาพ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมมีความแตกต่างกันในด้านสำนักปลัด ส่วนระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่างแตกต่างกันในด้านกองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอาชีพ พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจแตกต่างกันในด้านสำนักปลัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านกองการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรัฐา ทิศกระโทก (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลลำปลายมาศ อำเภอ ลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และอยู่ในระดับปานกลาง ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การท่องเที่ยวและ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตาม เพศ และอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเสนอแนะคือ การส่งเสริม และพัฒนาอาชีพให้ประชาชนในชุมชนให้มากกว่าให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนเส้นทาง อย่างต่อเนื่องและมีระบบน้ำประปาให้ทั่วถึงทุกชุมชน

จิตติมา คนชม (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตาม เพศ พบว่า ภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน คือ จัดให้มีการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ให้กับประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเสียงตามสายหรือหอกระจายข่าวให้ทั่วถึง ทุกชุมชน

วิชัย สายรักษา (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำนวน 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า เพศ และอาชีพ ต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเจ้าหน้าที่ทุกส่วนในเทศบาลเมืองท่าบ่อ ควรมีการปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ควรมีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่สมควรให้มีคุณภาพในการทำงานและควรมีการ วัดผลและประเมินการปฏิบัติงานในรอบปี

บุญเลิศ รักเพชร (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา เป็นรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่ต่างกัน

เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ปัญหาจากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ การเผาหรือทำลายขยะยังไม่เหมาะสมและดีพอ ท่อระบายน้ำอุดตันและไม่เพียงพอขาดการประชาสัมพันธ์รณรงค์เกี่ยวกับโทษของการเสพยาเสพติด

พจนีย์ วงษ์แก้ว (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งห้าด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร และด้านสิ่งแวดล้อม

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน เมื่อจำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และชุมชน พบว่า ที่มีเพศต่างกันโดยรวมไม่แตกต่างกันส่วนอาชีพระดับการศึกษา และชุมชนที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ คือ ควรดำเนินนโยบายที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน ควรจัดระบบการเก็บขยะใหม่ ควรสนับสนุนด้านการศึกษาของเยาวชน ควรจัดการระบบประปา

การทบทวนตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตารางที่ 3 การทบทวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยที่ผ่านมา

งานวิจัย/แนวคิด	ตัวแปรอิสระ					
	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	รายได้	อาชีพ
1. เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแสนสุข อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	✓	✓	-	✓	-	✓
2. อธิรัตน์ ชันน้อย (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์	✓	✓	-	✓	✓	-
3. จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี	✓	✓	-	✓	✓	-
4. เทอดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว	-	-	-	-	-	-
5. จิรฐา ทิศกระโทก (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	✓	-	-	-	-	✓
6. จิตติมา คนชม (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์	-	✓	-	-	-	-

ตารางที่ 3 (ต่อ)

งานวิจัย/แนวคิด	ตัวแปรอิสระ					
	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	รายได้	อาชีพ
7. วิจัย สายรักษา (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	✓	-	-	✓	-	✓
8. บุญเลิศ รักเพชร (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา	✓	✓	-	✓	✓	✓

ตารางที่ 4 การทบทวนตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยที่ผ่านมา

งานวิจัย/แนวคิด	ตัวแปรอิสระ					
	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ด้านเศรษฐกิจ	ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต	ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี	ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต.
1. เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	✓	✓	-	✓	-	✓
2. อธิรัตน์ ชันน้อย (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์	✓	✓	-	✓	✓	-
3. จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี	✓	-	-	✓	✓	-
4. เทอดเกียรติ พัฒนนิติศักดิ์ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว	-	-	-	-	-	-
5. จิรฐา ทิศกระโทก (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4 (ต่อ)

งานวิจัย/แนวคิด	ตัวแปรอิสระ					
	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ด้านเศรษฐกิจ	ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต	ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี	ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต.
6. จิตติมา คนชม (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์	-	-	-	-	-	-
7. วิชัย สายรักษา (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	-	-	-	-	-	-
8. บุญเลิศ รักเพชร (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา	-	-	-	-	-	-

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป เป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 4,879 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน มีสูตรดังนี้ (เทียชแก้ว เลี่ยมสุวรรณ, 2562, หน้า 93)

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่รับได้

แทนค่า

$$n = \frac{4,879}{1+4,879 \cdot 0.05^2}$$

$$n = 369.90 \text{ คน หรือ}$$

$$= 370 \text{ คน}$$

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แล้วนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยให้ครอบคลุม สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
2. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหาและภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย
 - 3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 3.2 พ.จ.อ.สยาม แพทย์รักษ์ ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่
 - 3.3 นางสาวภัชรา พูลอิน ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.832

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ มีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านมิ่ง จังหวัดชลบุรี 6 ด้าน ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมาบฝั

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ แบบลิเคิร์ต (Likert scale) (สุพิชญา อูร์เคนทร์เนตร, 2553, หน้า 48)

5 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากหนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั จำนวน 6 หมู่บ้าน ทำการนัด วัน เวลา และสถานที่ ในการแจกแบบสอบถามกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้แล้ว
3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเอง จำนวน 370 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วบันทึกข้อมูล
4. นำแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

6. วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล มาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนด เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

สูตรการหาค่าอันตรายภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์การหาค่าความกว้างของชั้นหรือระดับเพื่อกำหนดค่าคะแนน จึงสามารถนำมากำหนดคะแนนเฉลี่ยของแต่ละระดับชั้น ดังนี้

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) หรือค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ได้แก่ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) หรือ F-test การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี (Least-Square test: LSD)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ทั้ง 6 หมู่บ้าน จำนวน 370 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5 จำแนกร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	186	50.27
หญิง	184	49.73
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 50.27 เพศหญิง มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 49.73

ตารางที่ 6 จำแนกร้อยละตามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	76	20.54
ตั้งแต่ 31-40 ปี	80	21.62
ตั้งแต่ 41-50 ปี	140	37.84
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	74	20.00
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54 อายุ 31-40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 อายุ 41-50 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 7 จำแนกร้อยละตามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	103	27.84
สมรส	143	38.65
หย่า/ หม้าย	124	33.51
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 สมรสจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.65 หย่า/ หม้าย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.51

ตารางที่ 8 จำแนกร้อยละตามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	75	20.27
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	18.11
มัธยมศึกษาตอนปลาย	119	32.16
อนุปริญญา	25	6.76
ปริญญาตรีขึ้นไป	84	22.70
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.16 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 อันดับถัดมา คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.27 อันดับถัดมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.11 และอันดับสุดท้ายคือ อนุปริญญา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67

ตารางที่ 9 จำแนกร้อยละตามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	42	11.35
5,001-10,000 บาท	77	20.81
10,001-15,000 บาท	163	44.05
15,000 บาทขึ้นไป	88	23.78
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.35 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.81 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 รายได้ 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.78

ตารางที่ 10 จำแนกร้อยละตามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	67	18.11
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	41	11.08
แม่บ้าน	31	8.38
รับจ้าง	112	30.27
ค้าขาย	81	21.89
ธุรกิจส่วนตัว	35	9.46
อื่น ๆ	3	0.81
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เกษตรกร จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.11 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.08 แม่บ้าน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.38 รับจ้าง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.27 ค้าขาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.89 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.46 อื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ
บ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. อบต.ได้จัดให้มีการ ขยายเขตประปาให้ทุก ครัวเรือนได้ใช้ทั้ง ตำบล	108 (29.19)	134 (36.22)	85 (22.97)	41 (11.08)	2 (0.54)	3.82	0.99	พึงพอใจ มาก	1
2. อบต.ได้จัดให้มี ไฟฟ้าส่องสว่างทุก เส้นทางในตำบล	87 (23.51)	113 (30.54)	113 (30.54)	43 (11.62)	14 (3.78)	3.58	1.08	พึงพอใจ มาก	2
3. อบต.ได้จัดให้มีการ จัดหาแหล่งน้ำเพิ่มเติม และปรับปรุงแหล่งน้ำ ที่ชำรุดให้สามารถ รับรองการอุปโภค บริโภคและการเกษตร	74 (20.00)	112 (30.27)	111 (30.00)	65 (17.57)	8 (2.16)	3.48	1.06	พึงพอใจ มาก	3
4. อบต.ได้มีการจัดวาง ผังตำบลเพื่อขยายตัว ของชุมชนเพื่อรองรับ ภาคอุตสาหกรรม	63 (17.03)	94 (25.41)	106 (28.65)	98 (26.49)	9 (2.43)	3.28	1.11	พึงพอใจ มาก	5
5. อบต.มีการควบคุม อาคาร สถานที่ให้ เป็นไปตามกฎหมาย	65 (17.57)	115 (31.08)	87 (23.51)	91 (24.59)	12 (3.24)	3.35	1.13	พึงพอใจ มาก	4
ภาพรวมด้านโครงสร้างพื้นฐาน						3.48	0.89	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 11 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) และ ($SD = 0.89$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในเรื่องการขยายเขตประปา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และ ($SD = 0.99$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือในเรื่องระบบไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และ ($SD = 1.08$) การจัดหาแหล่งน้ำเพิ่มเติมและปรับปรุงแหล่งน้ำที่ชำรุดให้สามารถรับรองการอุปโภคบริโภคและการเกษตรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) และ ($SD = 1.06$) การควบคุมอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.35$) และ ($SD = 1.13$) และการจัดวางผังตำบลเพื่อขยายตัวของชุมชนเพื่อรองรับภาคอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.28$) และ ($SD = 1.11$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. อบต. ได้มีการมีการช่วยเหลือเกษตรกรในการกระจายผลผลิต และเมื่อราคาสินค้าตกต่ำ หรือเมื่อผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยต่าง ๆ	67	99	118	76	10	3.37	1.08	พึงพอใจปานกลาง	2
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของทาง อบต.	66	125	102	64	13	3.45	1.08	พึงพอใจมาก	1
ภาพรวมด้านเศรษฐกิจ						3.54	1.12	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 12 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) และ ($SD = 0.89$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในเรื่องการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของทางองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และ ($SD = 1.08$) และการช่วยเหลือเกษตรกรในการกระจายผลผลิต และเมื่อราคาสินค้าตกต่ำหรือเมื่อผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยต่าง ๆ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$) และ ($SD = 1.12$)

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต

ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมสนับสนุนช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในเขต อบต.	88 (23.78)	131 (35.41)	87 (23.51)	56 (15.14)	8 (2.16)	3.64	1.07	พึงพอใจมาก	1
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจ	86 (17.30)	111 (23.24)	98 (30.00)	64 (26.49)	11 (2.97)	3.60	1.14	พึงพอใจมาก	2
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการป้องกัน แก้ไขปัญหาเสพติดในเขต อบต.	81 (37.30)	138 (21.89)	73 (19.73)	68 (18.38)	10 (2.70)	3.57	1.10	พึงพอใจมาก	3

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย และความสงบเรียบร้อย	69 (18.65)	118 (31.89)	111 (30.00)	57 (15.41)	15 (4.05)	3.46	1.08	พึงพอใจ มาก	4
ภาพรวมด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต						3.73	0.93	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 13 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) และ ($SD = 0.93$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในเรื่องการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในเขตอบต.อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และ ($SD = 1.07$) รองลงมาคือในเรื่องการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.60$) และ ($SD = 1.14$) การสนับสนุนการป้องกัน แก้ไขปัญหาเสพตติในเขตอบต.มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.57$) และ ($SD = 1.10$) และการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) และ ($SD = 1.08$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี

ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. อบต.สนับสนุนการศึกษาแก่เด็กและเยาวชน	100 (27.03)	114 (30.81)	89 (24.05)	61 (16.49)	6 (1.62)	3.65	1.09	พึงพอใจมาก	1
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา และอนุรักษ์ไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณี	83 (22.43)	116 (31.35)	90 (24.32)	72 (19.46)	9 (2.43)	3.52	1.11	พึงพอใจมาก	2
ภาพรวมด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี						3.71	1.13	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 14 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.71$) และ ($SD = 1.13$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในเรื่องการศึกษาแก่เด็ก และเยาวชนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.65$) และ ($SD = 1.09$) และการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา และอนุรักษ์ไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.52$) และ ($SD = 1.11$)

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1.อบต.มีการรณรงค์ให้ ประชาชนมีจิตสำนึกใน การหวงแหน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	68 (18.38)	132 (35.68)	106 (28.65)	58 (15.68)	6 (1.62)	3.54	1.01	พึงพอใจ มาก	2
2. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมของอบต.	96 (25.95)	129 (34.86)	85 (22.97)	53 (14.32)	7 (1.89)	3.69	1.07	พึงพอใจ มาก	1
3.อบต.มีการขุดลอก คลอง ทำการระบายน้ำ ป้องกันปัญหาน้ำท่วม อยู่เสมอ	69 (18.65)	114 (30.81)	88 (23.78)	86 (23.24)	13 (3.51)	3.38	1.13	พึงพอใจ มาก	3
ภาพรวมด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						3.64	0.89	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 15 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และ ($SD = 0.89$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในเรื่องการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของอบต. อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และ ($SD = 1.07$) รองลงมาคือเรื่องการรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.54$) และ ($SD = 1.01$) และการขุดลอกคลองทำการระบายน้ำป้องกันปัญหาน้ำท่วมอยู่เสมอ มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.38$) และ ($SD = 1.13$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการบริหารจัดการที่ดี

ด้านการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหาร ส่วนตำบล	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. อบต.นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการทำให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	93 (25.14)	116 (31.35)	81 (21.89)	70 (18.92)	10 (2.70)	3.57	1.14	พึงพอใจ มาก	2
2. อบต.มีข้าราชการพนักงานให้บริการที่เพียงพอเมื่อท่านมาใช้บริการ	76 (20.54)	108 (29.19)	101 (27.30)	74 (20.00)	11 (2.97)	3.44	1.11	พึงพอใจ มาก	4
3. อบต.การให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วโดยลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เมื่อท่านมาใช้บริการ	100 (27.03)	124 (33.51)	72 (19.46)	58 (15.68)	16 (4.32)	3.63	1.16	พึงพอใจ มาก	1
4. อบต.มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบการบริการมีประสิทธิภาพ	113 (30.54)	90 (24.32)	73 (19.73)	70 (18.92)	24 (6.49)	3.54	1.28	พึงพอใจ มาก	3
ภาพรวมด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต.						3.68	0.94	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 16 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต.พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และ ($SD = 0.94$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในเรื่องการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เมื่อท่านมาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และ ($SD = 1.16$) รองลงมาคือเรื่องนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการทำให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) และ ($SD = 1.14$) การบริหารงานอย่างเป็นระบบการบริการมีประสิทธิภาพ มีความอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) และ ($SD = 1.28$) และมีข้าราชการ พนักงานให้บริการที่เพียงพอเมื่อท่านมาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) และ ($SD = 1.11$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.48	0.89	พึงพอใจมาก	6
2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	3.54	1.12	พึงพอใจมาก	5
3. ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต	3.73	0.93	พึงพอใจมาก	1
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี	3.71	1.13	พึงพอใจมาก	2
5. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.64	0.89	พึงพอใจมาก	4
6. ด้านการบริหารจัดการที่ดีของ อบต.	3.68	0.94	พึงพอใจมาก	3
ภาพรวม	3.78	0.75	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 17 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) และ ($SD = 0.75$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะใน ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) และ ($SD = 0.93$) รองลงมาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และ ($SD = 1.13$) ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และ ($SD = 0.94$) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และ ($SD = 0.89$) ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.54$) และ ($SD = 0.12$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) และ ($SD = 0.89$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	186	3.77	0.79	-1.78	.859
หญิง	184	3.79	0.70		

* $p < .05$

จากตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .859 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.57	.522	.938	.422
ภายในกลุ่ม	366	203.70	.557		
รวม	369	205.27			

*p < .05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่
อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .422 แสดงว่าประชาชนที่มีอายุ
ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่
อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	.46	.229	.411	.663
ภายในกลุ่ม	368	204.81	.558		
รวม	370	205.27			

*p < .05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .663 แสดงว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	8.03	2.01	3.717	.006
ภายในกลุ่ม	366	197.23	.54		
รวม	370	205.27			

*p < .05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .006 แสดงว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เมื่อมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา	3.84	-	-	-	-	0.32*
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.90	-	-	-	-	0.37*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.82	-	-	-	-	0.29*
อนุปริญญา	4.00	-	-	-	-	0.48*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.52	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 22 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบรายกลุ่ม (Post hoc) ด้วยวิธีการ LSD พบว่ามี 4 กลุ่มที่แตกต่างกัน

กลุ่มที่ 1 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษากับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน

กลุ่มที่ 2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน

กลุ่มที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน

กลุ่มที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุภูมิกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.42	.141	.252	.860
ภายในกลุ่ม	367	204.84	.560		
รวม	370	205.27			

*p < .05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าค่า Sig เท่ากับ .860 แสดงว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6	8.12	1.353	2.490	.023
ภายในกลุ่ม	364	197.15	.543		
รวม	370	205.27			

*p < .05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ

บ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .023 แสดงว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันได้ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	แม่บ้าน	รับจ้าง	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่น ๆ
เกษตรกร	3.90	-	-	0.31*	0.26*	-	-	-
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.95	-	-	0.37*	0.32*	-	-	-
แม่บ้าน	3.58	-	-	-	-	0.35*	-	-
รับจ้าง	3.63	-	-	-	-	0.29*	-	-
ค้าขาย	3.93	-	-	-	-	-	-	-
ธุรกิจส่วนตัว	3.66	-	-	-	-	-	-	-
อื่น ๆ	4.00	-	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 25 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ด้วยวิธีการ LSD พบว่ามี 6 คู่ที่ แตกต่างกันได้

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างกับประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจใน ภาพรวมแตกต่างกัน

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรกับประชาชนที่มีอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจใน ภาพรวมแตกต่างกัน

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจกับประชาชนที่มีอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน

คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแม่บ้านกับอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างกันได้

คู่ที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างกับประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน

คู่ที่ 6 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
6. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จากประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,879 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาร์โร ยามาเน่ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562-มกราคม พ.ศ. 2563 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least significant difference) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่จบมัธยมศึกษาตอนปลาย มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และมีอาชีพรับจ้าง

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง

จังหวัดชลบุรี ทั้ง 6 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต. ด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ และด้าน โครงสร้างพื้นฐานเป็นอันดับสุดท้าย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรื่องของระบบประปาที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องระบบไฟฟ้า การจัดหาแหล่งน้ำเพิ่มเติมและปรับปรุงแหล่งน้ำที่ชำรุดให้สามารถรับรองการอุปโภคบริโภคและการเกษตร การควบคุมอาคาร สถานที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย และการจัดวางผังตำบลเพื่อขยายตัวของชุมชนเพื่อรองรับภาคอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรื่องของการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของทางอบต.มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก และการมีการช่วยเหลือเกษตรกรในการกระจายผลผลิต และเมื่อราคาสินค้าตกต่ำหรือเมื่อผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยต่าง ๆ มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรื่องของการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในเขต อบต. มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจ การสนับสนุนการป้องกัน แก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตอบต. และการรักษาความปลอดภัย และความสงบเรียบร้อยมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรื่องของการสนับสนุนการศึกษาแก่เด็ก และเยาวชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก และการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา และอนุรักษ์ไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรื่องของการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ อบต. มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการหวงแหน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการขุดลอกคลอง ทำการระบายน้ำป้องกันปัญหาน้ำท่วม อยู่เสมอมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

6. ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต.พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรื่องของการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เมื่อท่านมาใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการทำให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว การบริหารงานอย่างเป็นระบบการบริการมีประสิทธิภาพ และมีข้าราชการพนักงานให้บริการที่เพียงพอเมื่อท่านมาใช้บริการเป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะบุคคลพบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

1.1 จากการวิจัย พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับเบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ผู้มารับบริการการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ จิตติมา คนชม (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับ อภิรัตน์ ชันน้อย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ความพึงพอใจด้านงานบริการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านงานสาธารณสุขและคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง และจิรัฐา ทิศกระโทก (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลป่าลายมาศ อำเภอป่าลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าลายมาศ อำเภอป่าลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และอยู่ในระดับปานกลาง ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การท่องเที่ยวและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดคล้อยกับจิตติมา คนชม (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ชัดแย้งกับ จิรฐา ทิศกระโทก (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าลายมาศ อำเภอป่าลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าลายมาศ อำเภอป่าลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และอยู่ในระดับปานกลาง ชัดแย้งกับ อธิรัตน์ ชันน้อย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านงานบริการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านงานสาธารณสุขและคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากนั้นเป็นเพราะมีระบบไฟฟ้าส่องสว่างที่ทั่วถึงทั้งในเขตและตัวเมืองที่อยู่ห่างไกลรวมการระบบการคมนาคมที่มีความสะดวกถนนหนทางได้รับการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพต่อการใช้งานอยู่เสมอ

1.1.2 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดคล้อยกับพจนีย์ วงษ์แก้ว (2553) ได้ทำการ

วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอ นาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อยู่ในระดับมากทั้งห้าด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร และด้านสิ่งแวดล้อม ชัดแย้งกับ วิจัย สายรักษา (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับ บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำนวน 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันทเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ชัดแย้งกับ บุญเลิศ รักเพชร (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัด นครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา เป็นรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดนี้เป็นเพราะมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิง ศิลปะและวัฒนธรรม เช่น ศาลเจ้าทองแดง ศาลเจ้าพ่อเสือเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์เป็นที่ยึดเหนี่ยว จิตใจของชาวมายไปและอำเภอใกล้เคียงให้ความเคารพนับถือ รวมทั้งจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่ออุปโภค และบริโภคให้เพียงพอและทั่วถึงต่อความต้องการของประชาชน เช่น ขยายเขตประปาให้ทุก คราวเรือนได้ใช้ทั้งตำบล จัดระบบระเบียบการจัดการน้ำประปาให้มีความพอเพียงและสามารถ พึ่งตนเองได้ พร้อมทั้งจัดหาแหล่งน้ำเพิ่มเติม และปรับปรุงแหล่งน้ำเดิมที่ชำรุดเสียหายให้สามารถ รองรับการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ในฤดูแล้ง ตลอดจนเป็นการชะลอน้ำในฤดูฝนเพื่อ ป้องกันการเกิดอุทกภัย

1.1.3 ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมายไป อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดสอดคล้องกับ พงษ์เกียรติ วงษ์แก้ว (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเชือก อยู่ในระดับมากทั้งห้าด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร และด้านสิ่งแวดล้อม ชัดแย้งกับ บุญเลิศ รักเพชร

(2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วย แดง อำเภอห้วยแดง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลห้วยแดงอำเภอห้วยแดง จังหวัดนครราชสีมาเป็นรายด้าน และโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุดนี้เป็นเพราะ ทางอบต.มีการจัดกิจกรรมวันสำคัญ อาทิ วันเด็ก วันผู้สูงอายุ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ และผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถช่วยเหลือและพึ่งพาตนเองได้ รวมทั้งพัฒนาเด็กและเยาวชนตลอดอีกทั้งยังมี สถานที่ออกกำลังกาย และเครื่องออกกำลังกายที่เพียงพอไว้บริการประชาชน

1.1.4 ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี พบว่า ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั่ อำเภอบ้านบึง จังหวัด ชลบุรี ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับ เท็ดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัด สระแก้วเป็นรายด้านและโดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เบญจวรรณ วรรณทวี สุข (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนสูง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลแสนสูง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยแยกเป็น รายด้านได้ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านสังคม/ คุณภาพ ชีวิตมีความพึงพอใจระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมี ความพึงพอใจระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษาวัฒนธรรมประเพณีมีความพึงพอใจระดับมาก เป็นลำดับ สุดท้าย

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดนี้เป็นเพราะ ทางอบต.มีการมอบทุนการศึกษาแก่เด็กและ เยาวชนที่เรียนดีแต่ขาดแคลนทุนการศึกษา

1.1.5 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่ง

สอดคล้องกับจรรยา ทิศกระโทก (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าลายมาศ อำเภอป่าลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าลายมาศ อำเภอป่าลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และอยู่ในระดับปานกลาง ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การท่องเที่ยวและ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดนี้เป็นเพราะ พื้นที่ป่าและสิ่งแวดล้อมได้รับการดูแลและฟื้นฟูให้อยู่ในสภาพคืออยู่เสมอ มีการณรงค์ให้ปลูกป่าเพื่อเพิ่มจำนวนต้นไม้และเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์

1.1.6 ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต.อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับ เทอดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้วเป็นรายด้านและโดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ชัดแย้งกับ อธิรัตน์ ชันน้อย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านงานบริการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านงานสาธารณสุขและคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ชัดแย้งกับ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปูล อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.4 จากคะแนนเต็ม 5) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดนี้เป็นเพราะ มีการนำเทคโนโลยีที่สมัยมาให้การ

บริการทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด สะดวกสบายในการมาขอรับบริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ มาทดสอบหาความแตกต่างกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ เนื่องจากข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงรับรู้ปัญหาและความต้องการของคนในพื้นที่เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอลำดวน จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอลำดวน จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ อภิรัตน์ ชันน้อย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอลุมพินบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ขัดแย้งกับจิรฐา ทิศกระโทก (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า เพศ และ อาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ เนื่องจากแผน/โครงการที่ทางอบต.จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการ

ของประชาชนในพื้นที่ที่มีความครอบคลุมในทุกช่วงอายุตั้งแต่เด็กถึงวัยชรา จึงส่งผลให้อายุที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับ อทธีรัตน์ ชันน้อย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอยะผิงบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัจจัย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับจากรุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.3 สถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้จักและคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีมีความเสมอภาคแม้จะมีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับเบญจวรรณวรรณทวิสุข (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำปาง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำปาง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

2.4 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้จักและคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีมีความเสมอภาค แม้จะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับวิชัย สายรักษา (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า เพศ และอาชีพ ต่างกันโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ อทธีรัตน์ ชันน้อย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอยะผิงบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัจจัย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่สอดคล้องกับบุญเลิศ รักเพชร (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอยะผิงบุรี จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ไม่ต่างกัน เมื่อ

จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.5 รายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึง ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้จักและคุ้นเคยกันอย่างดีมีความ เสนอภาค แม้จะมีรายได้ที่แตกต่างกันสอดคล้องกับ จิรฐา ทิศกระโทก (2551) ศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าปลาดุก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อจำแนกตาม เพศ และ อาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับจารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปรู อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีผล ต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.6 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับ สมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้จักและคุ้นเคยกันอย่างดีมีความ เสนอภาค แม้จะมีอาชีพที่แตกต่างกันสอดคล้องกับ จิรฐา ทิศกระโทก (2551) ศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าปลาดุก อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อจำแนกตาม เพศ และ อาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับวิชัย สายรักษา (2552) ศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า เพศ และอาชีพ ต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ บุญเลิศ รักเพชร (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่าง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับความพึงใจระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน ซึ่งเป็นไปตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ที่เน้นการบริการให้แก่ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเชิงนโยบายดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่า ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด 6 ด้าน ดังนั้นผู้บริหารต้องมึนโยบายในการจัดผังตำบลจัดระเบียบผังตำบลให้เป็นหมวดหมู่
2. ควรจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรเพิ่มนโยบายส่งเสริมประชาธิปไตย โดยให้ความรู้แก่ประชาชนในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตนเองชี้ให้เห็นถึงประชาชนของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในการแสดงความคิดเห็นเสนอปัญหาต่าง ๆ ภายในชุมชน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษาพบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในรายละเอียดทั้ง 6 ด้าน พบว่า ในเรื่องของจุดบดพร่องจึงควรปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด 6 ด้านองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ควรจัดระเบียบผังตำบลให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อรองรับภาคอุตสาหกรรม
2. ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต เห็นควรมาตรการรักษาความปลอดภัยของชุมชน และรณรงค์ให้ความรู้ถึงของโทษยาเสพติด และการแพร่ระบาด
3. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ควรมีการจัดกิจกรรมทางด้านศาสนา ทำนุบำรุงศาสนา ควรมีการจัดอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานแก่ประชาชน เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรจัดให้มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีเป็นประจำทุกปีเพื่อใช้เป็นข้อมูลใน

การกำหนดนโยบาย กำหนดแผนพัฒนา รวมทั้งโครงการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. ควรจัดให้มีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ เพิ่มเติมปัจจัยในการศึกษา เช่น ด้านการเมือง การมีส่วนร่วมทางสังคม เป็นต้น เพื่อรับทราบความคิดเห็นในด้านอื่นที่มีประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความเจริญของชุมชนและประเทศต่อไป

3. ควรมีการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีในครั้งต่อไปในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาขอรับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครอง. (2544). ปัญหาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล: เอกสารทางวิชาการ สคร.11. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครอง.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครอง.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปัฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตติมา คนชม. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- จิรัฐา ทิศกระโทก. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกวนทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ทิดิรัตน์ ประสพสันต์วัฒนา. (2550). การประเมินการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทอดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภوتاพระยา จังหวัดสระแก้ว. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ. (2562). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 6). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.

- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ.
กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญเลิศ รักเพชร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
ห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เบญจวรรณ วรรณวิสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประชากร พัฒนกุล. (2550). การเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูล
ข่าวสารการรับสมัคร และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของผู้สมัครเข้าศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา
รหัส 49 และ 50. กาญจนบุรี. กรุงเทพฯ: สาขาวิทยาการเฉลิมพระเกียรติ, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ประยูร กาญจนตุล. (2552). กฎหมายการปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พจนีย์ วงษ์แก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
นาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พร้อมพร เทียนเสวด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการวิเคราะห์ทดสอบและ
สอบเทียบของกรมวิทยาศาสตร์บริการ. กรุงเทพฯ: กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2560). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู. ตรัง: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). ความพึงพอใจของครัวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบล
นาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการ
สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิชัย รัศมี. (2553). รัฐธรรมนูญ ปี 50 กับการกระจายอำนาจ. เข้าถึงได้จาก
<http://www.moph.go.th/ngo/oddh/data/50.html>

- วิชัย สายรักษา. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). *รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร. (2553). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ. (2561). *แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี พ.ศ. 2561-2565*. ชลบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ.
- อิทธิรัตน์ ชันน้อย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อรทัย กักพล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51*. กรุงเทพฯ: ส เจริญการพิมพ์.
- Frence, W. L. (1994). *Human resources management* (3rd ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Gillbert, D., & Birkhead, G. S. (1977). *Equity in local service distribution*. Washington: American Society for Public Administration in Washington.
- Good, C. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1991). *Educational administration, theory reserch and practice*. New York: Random House.
- Katz, E., & Brenda, D. (1973). *Bureaucracy & the public: A reader in official client-relation*. New York: Basicbook.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation & personality*. New York: Harper and Row.

Mitchell, T. R. (1982). *People in organization: An introduction to organizational behavior* (2nd ed.).

Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha.

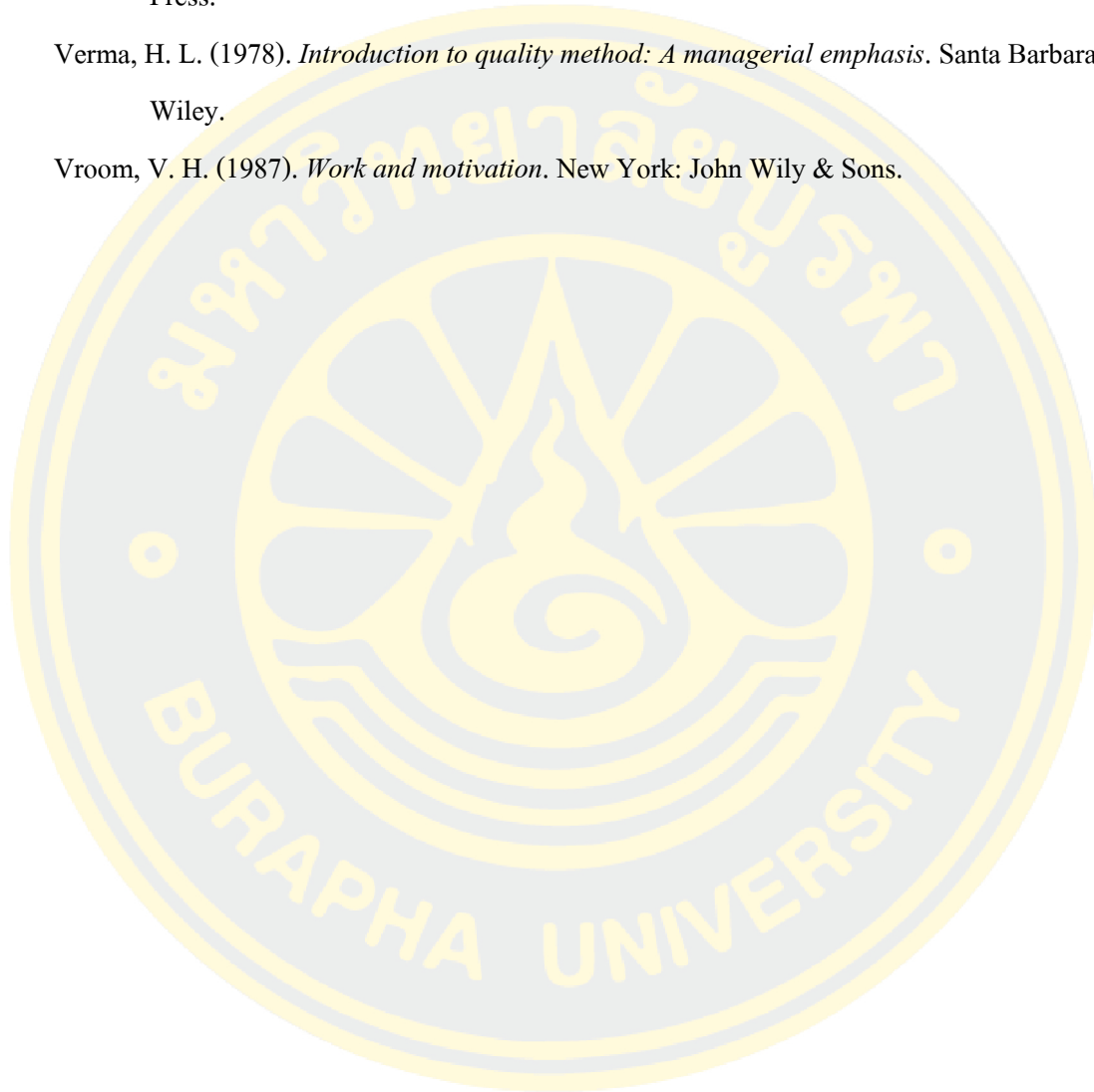
Schermrehorn, M. (1984). *The theory of social and economic organization*. New York: The Free

Press.

Verma, H. L. (1978). *Introduction to quality method: A managerial emphasis*. Santa Barbara, CA:

Wiley.

Vroom, V. H. (1987). *Work and motivation*. New York: John Wily & Sons.





ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่
อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
2. ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามสภาพ
ความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินผล การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการ
ให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีผลกับ
สภาพความเป็นจริงมากที่สุด
ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกรชูลี จันทะรัง
นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

 ชาย

 หญิง

2. อายุ

 ไม่เกิน 30 ปี

 ตั้งแต่ 31-40 ปี

 ตั้งแต่ 41-50 ปี

 ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

 โสด

 สมรส

 หย่า/ หม้าย

 แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา

 มัธยมศึกษาตอนต้น

 มัธยมศึกษาตอนปลาย

 อนุปริญญา

 ปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

 ไม่เกิน 5,000 บาท

 5,001-10,000 บาท

 10,001-15,000 บาท

 15,001 บาทขึ้นไป

6. อาชีพ

 เกษตรกร

 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

 แม่บ้าน

 รับจ้าง

 ค้าขาย

 ธุรกิจส่วนตัว

 อื่น ๆ ระบุ (.....)

ตอนที่ 2 โปรดอ่านข้อความที่กำหนดให้ในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1. อบต. ได้จัดให้มีการขยายเขตประปาให้ทุกครัวเรือนได้ใช้ทั้งตำบล					
2. อบต. ได้จัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างทุกเส้นทางในตำบล					
3. อบต. ได้จัดให้มีการจัดหาแหล่งน้ำเพิ่มเติมและปรับปรุงแหล่งน้ำที่ชำรุดให้สามารถรับรองการอุปโภคบริโภคและการเกษตร					
4. อบต. ได้มีการจัดวางผังตำบลเพื่อขายตัวของชุมชนเพื่อรองรับภาคอุตสาหกรรม					
5. อบต. มีการควบคุมอาคาร สถานที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย					
ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว					
6. อบต. ได้มีการมีการช่วยเหลือเกษตรกรในการกระจายผลผลิตและเมื่อราคาสินค้าตกต่ำ หรือเมื่อผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยต่าง ๆ					
7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของทาง อบต.					
ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต					
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในเขต อบต.					
9. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจ					

ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต					
10. ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการป้องกัน แก้ไข ปัญหาเสพติดในเขต อบต.					
11. ท่านมีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย และความ สงบเรียบร้อย					
ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี					
12. อบต. สนับสนุนการศึกษาแก่เด็ก และเยาวชน					
13. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา และ อนุรักษ์ไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณี					
ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม					
14. อบต. มีการรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการหวงแหน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
15. ท่านมีความพึงพอใจต่อการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมของ อบต.					
16. อบต. มีการขุดลอกคลอง ทำการระบายน้ำป้องกันปัญหาน้ำ ท่วม อยู่เสมอ					
ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต.					
17. อบต. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการทำให้บริการมี ความสะดวกรวดเร็ว					
18. อบต. มีข้าราชการ พนักงานให้บริการที่เพียงพอ เมื่อท่านมา ใช้บริการ					
19.อบต. ให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการ บริการต่าง ๆ เมื่อท่านมาใช้บริการ					
20.อบต. มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ การบริการ มีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริการสาธารณะประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจในผู้รับบริการ
ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงอย่างไรบ้าง

1. บริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

.....

2. บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

.....

3. บริการสาธารณะทางด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต

.....

4. บริการสาธารณะทางการศึกษา วัฒนธรรมประเพณี

.....

5. บริการสาธารณะทางการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

.....

6. บริการสาธารณะทางการบริหารจัดการที่ดี

.....

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวกรชฎี จันทะรัง
วัน เดือน ปี เกิด	5 มกราคม พ.ศ. 2535
สถานที่เกิด	จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	22 ซอยบ้านบึง-แกลง5/1 ถนนบ้านบึง-แกลง ตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน ลูกจ้างหน่วยงานราชการ
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2558 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ พ.ศ. 2563 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา