

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

นายวารี บุษหมั่น

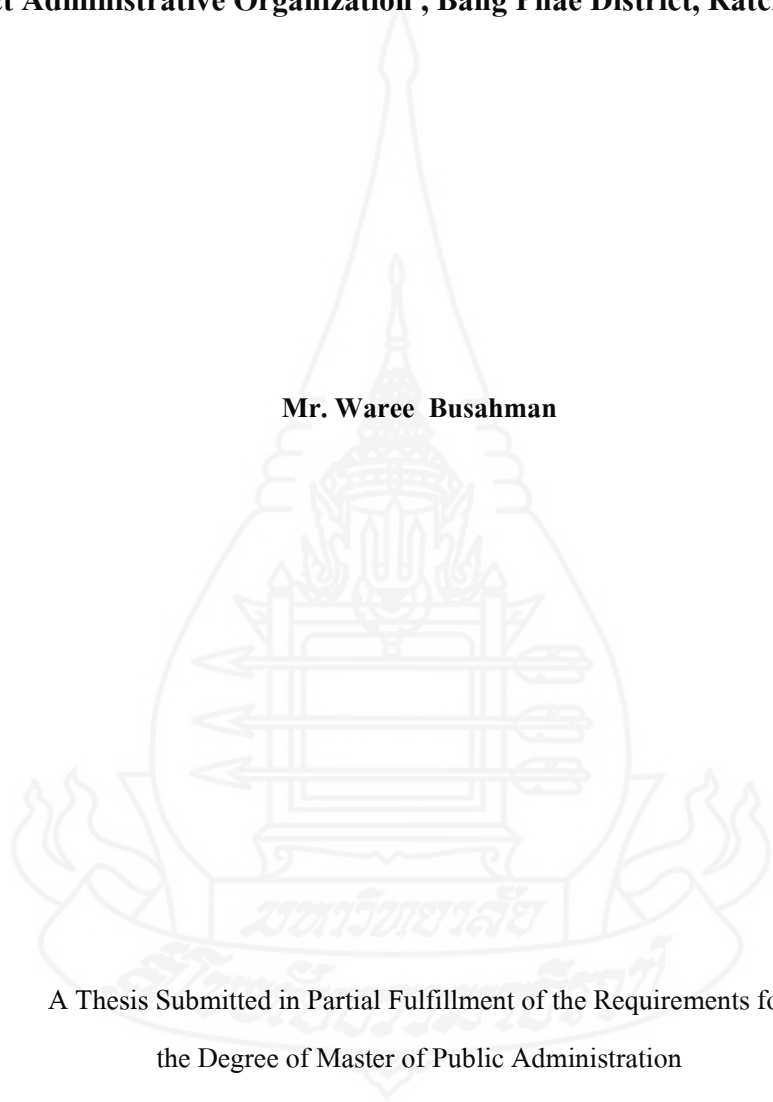


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**The Factors Affecting the Satisfaction of People in Local Development of Donyai  
Sub-District Administrative Organization , Bang Phae District, Ratchaburi Province**

**Mr. Waree Busahman**



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ชื่อและนามสกุล นายวารี บุญหมั่น

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

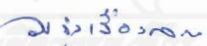
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ  
2. รองศาสตราจารย์พิศเพลิน เขียวหวาน


วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2556


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์พิศเพลิน เขียวหวาน)

  
..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)



**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

**ผู้วิจัย** นายวารี บุญหมั่น รหัสนักศึกษา 2513007951 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2) รองศาสตราจารย์พิเศษลิน เจียวหวาน  
**ปีการศึกษา** 2555

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี (3) เสนอ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลคอนใหญ่ จำนวน 3,868 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน จำนวน 363 คน ที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลคอนใหญ่ การกำหนดขนาดตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตรประมาณค่าของลิเคอร์ท มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม และปัจจัยด้านนโยบาย (2) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (3) ปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ได้แก่ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุล่าช้า การขาดความโปร่งของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ การขาดการดูแลถนนที่ชำรุด ข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่เชิงนโยบาย คือ 1) กำหนดนโยบายการบริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพช่วยเหลือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ถนนชำรุด ให้ชัดเจน 2) กำหนดนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของ อบต. และ 3) กำหนดนโยบายด้านการเปิดบริการในวันเสาร์

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ การพัฒนาท้องถิ่น จังหวัดราชบุรี

**Thesis title:** The Factors Affecting the Satisfaction of People in Local Development of Donyai Sub-District Administrative Organization , Bang Phae District, Ratchaburi Province

**Researcher:** Mr. Waree Busahman; **ID:** 2513007951; **Degree:** Master of Public Administration;

**Thesis advisors:** (1) Dr. Waraporn Rungreungkolkich , Associate Professor; (2) Pithplem Khieowan , Associate Professor; **Academic year:** 2012

### Abstract

This research aimed to (1) study factors affecting people's satisfaction in local development of Donyai Sub-District Administrative Organization, Bang Phae District, Ratchaburi Province (2) study level of people's satisfaction in local development of Donyai Sub-District Administrative Organization, Bang Phae District, Ratchaburi Province (3) present problems, obstacles, and recommend appropriate approach in local development of Donyai Sub-District Administrative Organization, Bang Phae District, Ratchaburi Province.

Population consisted of 3,868 residents in Tambon Donyai from which 363 samples were obtained via Taro Yamane calculation method with confidence level at 95 percent. Instrument used was questionnaire with reliability at 0.97. Statistical tools employed were frequency, percentage, standard deviation, multiple regression analysis and content analysis.

Research results revealed that (1) factors affecting people's satisfaction in local development of Donyai Sub - District Administrative Organization, Bang Phae District, Ratchaburi Province were control and policy factors, with level of statistical significance at .05 (2) people were satisfied with local development in all aspects which were infrastructure and water resources, public health and sports, politics and good governance, education and quality of life, economic and religion, cultural, natural resources and the environment (3) problems in local development of Donyai Sub-District Administrative Organization, Bang Phae District, Ratchaburi Province included the delay in allowance payment for the elderly, lack of reconciliation of council members of Sub-District Administrative Organization, lack of care of the damaged road; recommendations were 1) setting up clear service policy on allowance payment, and on repairing damaged roads and residences, 2) setting up policy to promote performance of Donyai Sub-District Administrative Organization on local development and 3) service on Saturday should also be considered as organization's policy.

**Keywords:** Satisfaction, Local Development , Ratchaburi Province

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น ก็เพราะได้รับความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยก็ต้องขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ และ รองศาสตราจารย์พิศเพลิน เขียวหวาน อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ซึ่งเป็นผู้ให้โอกาสในการศึกษา เป็นผู้สนับสนุน และคอยเป็นกำลังใจให้ตลอดเวลา และขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่มีได้เอ่ยนามในที่นี้ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

วารี บุษหมั่น

มีนาคม 2556



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
ประเด็นปัญหาการวิจัย .....	4
สมมุติฐานการวิจัย .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่น .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	20
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ .....	25
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล .....	27
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ .....	35
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	62

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	64
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	65
ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการ พัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ .....	67
ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การ บริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ .....	81
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนมีต่อการ พัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดราชบุรี .....	89
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	93
สรุปการวิจัย .....	93
อภิปรายผล .....	97
ข้อเสนอแนะ .....	102
บรรณานุกรม .....	105
ภาคผนวก .....	111
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ .....	112
ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC .....	114
ค ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ .....	120
ง สำเนาหนังสือขอความร่วมมือ .....	122
จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	127
ประวัติผู้วิจัย .....	136



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ปัจจัยที่มีผล/ส่งผล/มีอิทธิพล/มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ..... 52
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน ..... 59
ตารางที่ 3.2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน ..... 60
ตารางที่ 4.1	ความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง ..... 65
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ในภาพรวม ..... 68
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านผู้นำ ..... 68
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านนโยบาย ..... 69
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านการยอมรับนับถือ ..... 70
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านความเสมอภาค ..... 71
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านการวางแผน ..... 72
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านการควบคุม ..... 73

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านการบริการ ในภาพรวม ..... 74
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ..... 75
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ..... 76
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ..... 77
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ..... 78
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านความต่อเนื่องของการบริการ ..... 79
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ..... 80
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ในภาพรวม ..... 81
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ..... 82

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านสาธารณสุข และกีฬา.....	83
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านการเมืองและ การบริหารจัดการที่ดี .....	84
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านการศึกษาและ คุณภาพชีวิตของสังคม .....	85
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านเศรษฐกิจ.....	86
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม .....	87
ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ตัวแปรที่ได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการหรือปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน ตำบลคอนใหญ่ โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น .....	88
ตารางที่ 4.24 ปัญหา/อุปสรรค ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนา ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่.....	89
ตารางที่ 4.25 ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนใหญ่.....	91

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล .....	32
ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	57



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดระบบการปกครองของชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตยแยกตัวเป็นอิสระไปจากรัฐหรือประเทศ เป็นชุมชนที่มีสิทธิจัดบริการตามที่กฎหมายกำหนดและมีการจัดองค์การที่จำเป็นเพื่อออกข้อบัญญัติในการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นของตน โดยอิสระปราศจากการควบคุมจากภายนอก ในปัจจุบันประเทศไทยจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดินโดยอาศัยหลักการและแนวคิด (Concepts) สำคัญ 3 ประการ คือ (1) หลักการรวมอำนาจหรือการบริหารราชการส่วนกลาง (Centralization) (2) หลักการแบ่งอำนาจหรือการบริหารราชการส่วนภูมิภาค (Deconcentration) และ (3) หลักการกระจายอำนาจหรือการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (Decentralization)

การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยถือเป็นการบริหารราชการแผ่นดินโดยอาศัยหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งราชการท้องถิ่นของไทยมีพัฒนาการมาโดยตลอด ตั้งแต่สมัยก่อนสุโขทัยจนถึงรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ เพราะเจ้าเมืองและเจ้าประเทศราชต่างปกครองเมืองและแว่นแคว้นของตนได้โดยอิสระแต่การปฏิรูปการปกครองในรัชกาลที่ 5 ได้เลิกการปกครองในระบบ “กินเมือง” และจัดระบบเทศาภิบาลขึ้นแทนโดยส่งข้าราชการไปเป็นข้าหลวงประจำจังหวัด และสมุหเทศาภิบาลไปปกครองเมืองและมณฑลต่างๆ ซึ่งได้เริ่มขึ้นอย่างจริงจังภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปี พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา โดยการเริ่มกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นด้วยความระมัดระวัง คำนึงถึงความมั่นคง ประสิทธิภาพและประชาธิปไตยไปพร้อมๆ กัน ดังนั้นในระยะแรกๆ การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงยึดหลักการรวมอำนาจและหลักการกระจายอำนาจควบคู่กันไป โดยคงให้มีข้าราชการรวมอยู่ด้วยในบางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพและประหยัด เนื่องจากท้องถิ่นมีรายได้น้อย ขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ

ต่อมาในระยะหลังๆ รัฐบาลก็ได้มีความพยายามที่จะกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยให้มีการเลือกตั้งผู้บริหารในองค์กรปกครองท้องถิ่นในทุกๆ ระดับ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หรือรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน ได้ให้ความอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการปกครองดังเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยกำหนดให้สมาชิกสภาท้องถิ่นและ

คณะผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ซึ่งปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 เป็นฉบับแรกของประเทศไทยที่ผ่านการออกเสียงประชามติของประชาชนทั่วประเทศ ได้เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น เพื่อให้เป็นรากฐานในการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับประเทศ เน้นความเป็นอิสระในการให้บริการสาธารณะ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 หมวดที่ 2 ส่วนที่ 3 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

**มาตรา 66** องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

**มาตรา 67** ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น”
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

**มาตรา 68** ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครัวเรือน
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

**มาตรา 69** อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 66 มาตรา 67 และ มาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กรหรือหน่วยงานของ รัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การ บริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้า ตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็น เกี่ยวกับดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ นำ ความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

**มาตรา 69/1** การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมี ส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กระทรวงมหาดไทยกำหนด

จากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 66 – 69 จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ๆ จะต้องทำในส่วนของพัฒนาท้องถิ่น ในด้านต่างๆ อยู่หลายประการตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ซึ่งในการบริหารหรือพัฒนาท้องถิ่นนั้นก็ ต้องคำนึงถึงปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลักทั้งนี้ก็เพื่อที่จะได้ดำเนินการ แก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ถูกต้องตรงจุด ให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคนใหญ่ แต่ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคนใหญ่นั้น ประชาชนส่วนใหญ่ในท้องถิ่น ยังไม่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นทั้งนี้ดูได้จากผลการเลือกตั้งครั้งที่ผ่านมาของผู้บริหาร

และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ที่ส่วนใหญ่มักจะไม่ได้รับการเลือกตั้งกลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อ โดยเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่นในที่นี้คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในจุดนี้เองที่ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่และจะอย่างไรเพื่อที่จะให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้ไปนำเสนอให้กับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ได้รับทราบซึ่งจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนและให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
- 2.3 เพื่อเสนอ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อ.บางแพ จ.ราชบุรี โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผู้นำและปัจจัยด้านการบริการ จากนั้นทำการจัดกลุ่มปัจจัยว่าปัจจัยใดควรอยู่ด้านใดซึ่งสามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผู้นำ ประกอบด้วย นโยบาย ความเสมอภาค การยอมรับนับถือ การวางแผน การควบคุม ส่วนปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการบริการ ความต่อเนื่อง ความสะดวกรวดเร็ว คุณภาพการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณสุขและ



กีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ  
สิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อ.บางแพ จ.ราชบุรี

#### 4. ประเด็นปัญหาการวิจัย

4.1 ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อ.บางแพ จ.ราชบุรี

4.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อ.บางแพ จ.ราชบุรี อยู่ในระดับใด

#### 5. สมมุติฐานการวิจัย

5.1 ปัจจัยด้านผู้นำ ประกอบด้วย นโยบาย ความเสมอภาค การยอมรับนับถือ การวางแผน การควบคุม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อ.บางแพ จ.ราชบุรี

5.2 ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการบริการ ความต่อเนื่อง ความสะดวกรวดเร็ว คุณภาพการให้บริการและการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อ.บางแพ จ.ราชบุรี

5.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในด้าน โครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อ.บางแพ จ.ราชบุรี อยู่ในระดับมาก

#### 6. ขอบเขตของการวิจัย

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผู้นำและปัจจัยด้านการบริการ

6.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลคอนใหญ่ จำนวน 9 หมู่บ้าน มี 1,420 ครัวเรือน จำนวนประชากร 3,868 คน

6.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาประชาชนเฉพาะในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

6.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยทำวิจัยช่วงเวลาตั้งแต่เดือน กันยายน 2555 ถึง พฤศจิกายน 2555

## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

### 7.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นของ อบต. คอนใหญ่

หมายถึง การที่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่เกิดความรู้สึกที่ดี รักชอบ พอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

7.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดี รักชอบ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการในการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยด้านผู้นำและปัจจัยด้านการบริการ

7.3 ปัจจัยด้านผู้นำ หมายถึง ความคิด พฤติกรรม การแสดงออก การส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรม ในการพัฒนาท้องถิ่นที่ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพอใจ ประกอบด้วย

7.3.1 *นโยบาย* หมายถึง การกำหนดการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นของผู้นำต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่

7.3.2 *ความเสมอภาค* หมายถึง การให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติและให้เกียรติประชาชนทุกคน

7.3.3 *การยอมรับนับถือ* หมายถึง การที่ประชาชนให้ความยอมรับในตัวผู้นำว่ามี ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี

7.3.4 *การวางแผน* หมายถึง การที่ผู้นำมีการคิดการเตรียมการในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีระบบ

7.3.5 *การควบคุม* หมายถึง การกำกับดูแลให้การดำเนินการในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์

**7.4 ปัจจัยด้านการบริการ** หมายถึง องค์ประกอบของการให้บริการแก่ประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่

**7.4.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยความเข้มแข็งมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและให้การบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจช่วยเหลือประชาชน

**7.4.2 ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การที่ผู้มาใช้บริการต้องปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนตามที่ได้กำหนดไว้

**7.4.3 ความต่อเนื่อง** หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ได้จัดให้มีการบริการประชาชนเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

**7.4.4 ความสะดวกรวดเร็ว** หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการบริการอย่างทันทีทันใดในกรณีการไปขอรับบริการ

**7.4.5 คุณภาพการบริการ** หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังผลตอบแทน มีระบบการทำงานที่มีความพร้อมต่อการบริการและช่วยเหลือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

**7.4.6 การประชาสัมพันธ์** หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ได้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ

**7.5 การพัฒนาท้องถิ่น** หมายถึง กระบวนการในการทำให้เกิดการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงภายในชุมชนและท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพในด้าน โครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่

## 8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

8.2 ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ เพื่อนำไปใช้ในการแก้ไข ปรับปรุงการกำหนดนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

8.3 ได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนาท้องถิ่นว่ามีปัญหา อุปสรรคอะไรบ้าง และข้อเสนอแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น ตำบลคอนใหญ่ เพื่อให้มีความเจริญก้าวหน้า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

8.4 เป็นข้อมูลให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่นนำไปกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่นและแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
5. ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่น

##### 1.1 ความหมายของการพัฒนาท้องถิ่น

การพัฒนาท้องถิ่นเป็นการสร้างความเจริญก้าวหน้า ในทุกๆ ด้านให้กับท้องถิ่น ซึ่งมีผู้ที่ให้ความหมายของการพัฒนาท้องถิ่นไว้ดังนี้

สุธี ศรีสุวรรณ (2538:16) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาท้องถิ่น ว่า

1. การพัฒนาท้องถิ่นเป็นกรรมวิธีที่มุ่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น โดยความร่วมมืออย่างจริงจังของประชาชนในท้องถิ่นและควรจะเป็นความคิดริเริ่มของประชาชนในท้องถิ่นนั่นเอง แต่ถ้าประชาชนในท้องถิ่นไม่รู้จักเริ่ม ก็ให้ใช้เทคนิคกระตุ้นเตือนให้เกิดความคิดริเริ่ม ทั้งนี้เพื่อให้วิธีนี้ได้รับการตอบสนองจากประชาชนในท้องถิ่นด้วยความกระตือรือร้นอย่างจริงจัง

2. การพัฒนาท้องถิ่นเป็นขบวนการซึ่งดำเนินไปด้วยการรวมกำลังของราษฎรเองกับเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล เพื่อปรับปรุงสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้นๆ ให้เจริญยิ่งขึ้นและผสมผสานชุมชนเหล่านั้นเข้าเป็นชีวิต เพื่อทำให้ราษฎรมีความสามารถอุทิศตนเอง เพื่อความก้าวหน้าของประเทศชาติได้อย่างเต็มที่

3. การพัฒนาท้องถิ่น หมายถึง เทคนิคและวิธีดำเนินงานโดยจัดทำเป็นโครงการอันหนึ่งอันเดียวกันในการที่จะส่งเสริมปรับปรุงชุมชนท้องถิ่น โดยพยายามที่จะรวมเอาความช่วยเหลือจากภายนอก มาร่วมผสมผสานกับความมานะพยายามของชาวบ้านในท้องถิ่นเองและพยายามกระตุ้นความคิดริเริ่มจากท้องถิ่นและลักษณะของผู้นำไปในตัวซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการนำการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

4. การพัฒนาท้องถิ่นเป็นขบวนการแห่งการกระทำทางสังคม ซึ่งราษฎรในชุมชนนั้นๆ ร่วมกันจัดวางและลงมือกระทำเอง กำหนดว่ากลุ่มของตนและแต่ละบุคคลมีความต้องการอย่างไรและมีปัญหาอะไรบ้าง แล้วจัดทำแผนการของกลุ่มและของเอกชน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการและสามารถแก้ปัญหาเหล่านั้นได้ โดยพยายามใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนนั้น ๆ ให้มากที่สุด

5. การพัฒนาท้องถิ่น หมายถึง การร่วมกำลังดำเนินงานปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของชุมชน ให้ชุมชนมีความเป็นปึกแผ่นและดำเนินงานไปในแนวทางที่ต้องการ การทำงานพัฒนาชุมชนในท้องถิ่น ในขั้นแรกจะต้องอาศัยความร่วมมือกำลังกันของราษฎรในชุมชนในท้องถิ่นนั้นๆ ในการช่วยตัวเองและร่วมมือกันดำเนินงาน แต่มักจะได้รับความช่วยเหลือทางด้านวิชาการด้วยจากหน่วยราชการหรือองค์การอาสาสมัครอื่นๆ การพัฒนาชุมชนเป็นโครงการซึ่งช่วยให้ราษฎรในหมู่บ้านสามารถยื่นมือออกมาบริการต่างๆ ของรัฐบาลซึ่งมีอยู่แล้วไปใช้ประโยชน์

จารุพันธ์ อินวาท (2551 : 13) ได้สรุปว่า การพัฒนาท้องถิ่น คือ การพัฒนาที่เกิดขึ้นจากประชาชน ในบทบาทที่ประชาชนมีส่วนร่วมร่วมกับหน่วยการบริหารท้องถิ่น โดยเปลี่ยนฐานะจากการเป็นผู้ถูกพัฒนามาเป็น ผู้กระทำการพัฒนาเอง โดยความร่วมมือดังกล่าว มีจุดมุ่งหมายเพื่อความต้องการทั้งหมดของชุมชน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นของชุมชน

พระจันทา พันธุ์ไทย (2550: 16) ได้สรุปว่า การพัฒนาท้องถิ่นหมายถึง กระบวนการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในทุกๆ ด้าน โดยประชาชนเองและมีหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนคอยให้คำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

ทรงชัย นกขมิ้น (2552) ได้สรุปความหมายของการพัฒนาท้องถิ่นไว้ว่า การพัฒนาท้องถิ่น หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชุมชนหรือท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายหรือนโยบายที่ต้องการ ซึ่งเป้าหมายของการพัฒนาที่สำคัญที่สุดคือคน ให้คนในท้องถิ่นกินดีอยู่ดี มีสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมืองที่ดี

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การพัฒนาท้องถิ่น หมายถึง กระบวนการในการทำให้เกิดการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ท้องถิ่นเกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ

สังคมและวัฒนธรรมทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา

## 1.2 องค์ประกอบของการพัฒนาท้องถิ่น

ปารีชาติ วลัยเสถียร (2535, หน้า 68-69) กล่าวถึงองค์ประกอบของการพัฒนาท้องถิ่น ดังนี้

1. การพัฒนาท้องถิ่น คือความพยายามที่จะยกมาตรฐานการครองชีพของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่าการพัฒนาท้องถิ่นมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ประชาชนภายในท้องถิ่น มีความเจริญขึ้นทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง
2. การพัฒนาท้องถิ่นมีจุดมุ่งหมายที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมหรือลักษณะทางกายภาพตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชน การประพฤติปฏิบัติแบบเก่าๆ ของประชาชนในท้องถิ่น อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่าง ด้วยวิธีการให้การศึกษแก่ประชาชนโดยเน้นที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและแนวคิดให้ถูกทิศทาง
3. การดำเนินงานจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึงกิจกรรมใดๆ ที่จะนำไปส่งเสริมให้ประชาชนรับไปปฏิบัติ จะต้องเป็นความต้องการของประชาชนอยู่แล้ว หรือเป็นกิจกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีพของประชาชนและสามารถทำให้ประชาชนรู้สึกต้องการได้
4. การพัฒนาท้องถิ่นจะต้องใช้หลักการช่วย เร่งเร้า ส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนดำเนินการไปตามโครงการพัฒนานั้นๆ
5. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) จะต้องทำหน้าที่เป็นผู้กระตุ้นเตือน ชี้แนะ และส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความคิดริเริ่มขึ้น
6. รัฐบาลหรือแหล่งความช่วยเหลือจากภายนอก จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือสิ่งที่เป็นความสามารถที่ประชาชนในท้องถิ่นจะจัดหามาเองได้ เช่น ความรู้ทางวิชาการ วัสดุและเงินเท่าที่จำเป็น
7. จะต้องมีกรรวบรวมผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ เข้าด้วยกัน มิใช่ดำเนินการเพียงหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพราะปัญหาของชุมชนอยู่นอกเหนือความสามารถของหน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดโดยเฉพาะและการที่จะพัฒนาชุมชนให้ได้ผลจะต้องเป็นการพัฒนาโดยทั่วไปและมุ่งประชาชนเป็นหลัก ดังนั้นจึงใช้หลักการที่เรียกว่า Holistic Approach คือมุ่งที่จะพัฒนาทุกๆ ด้าน ไม่ใช่ด้านใดด้านหนึ่ง
8. กระบวนการพัฒนาท้องถิ่นจะต้องพิจารณาถึงสังคม ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นหลัก

9. วิธีการในการพัฒนาท้องถิ่นให้อาศัยหลักการและแนวทางระบอบประชาธิปไตยเป็นพื้นฐานในการดำเนินการ

สรุปจากองค์ประกอบในการพัฒนาท้องถิ่น จะเห็นได้ว่า การพัฒนาท้องถิ่นคือกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายในการสนับสนุนการพัฒนาโดยคำนึงถึงสภาพของสังคม ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นหลัก

### 1.3 หลักการพัฒนาท้องถิ่น

ปาริชาติ วลัยเสถียร (2535, หน้า 68-69) กล่าวถึงหลักการพัฒนาท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. หลักการมีส่วนร่วมโดยการเสริมสร้างและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกขั้นตอนการทำงาน
2. หลักความสมดุลของการพัฒนา โดยควรคำนึงถึงความสมดุลของการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในลักษณะของ Holistic Approach เพราะเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าการพัฒนาทั้ง 3 ประการมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด การจะเน้นด้านใดด้านหนึ่งมาน้อยเพียงใดนั้น ย่อมจะได้รับการกำหนดโดยลักษณะและความเข้มข้นของปัญหาที่แต่ละท้องถิ่นเผชิญอยู่เป็นสำคัญ ทั้งนี้ต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้เสียเปรียบและกลุ่มคนยากจนในท้องถิ่นที่จะพัฒนาให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเท่าเทียมกับสมาชิกอื่นๆ ในท้องถิ่น
3. หลักการพึ่งตนเอง โดยประชาชนจะต้องมีอิสระในการคิด ตัดสินใจและลงมือปฏิบัติ โดยใช้ทรัพยากรและภูมิปัญญาภายในท้องถิ่นให้มากที่สุดเป็นเบื้องต้น ซึ่งหากมีโอกาสได้เรียนรู้และปฏิบัติมากขึ้นก็จะเพิ่มความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่จะพึ่งตนเองให้สูงขึ้น
4. หลักความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้แต่ละท้องถิ่นย่อมจะมีขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นของตนเอง การดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นควรจะได้มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมที่ดำรงต่อชีวิตท้องถิ่น

สรุป การพัฒนาท้องถิ่นจะประสบผลสำเร็จได้ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการพึ่งพาตนเองโดยใช้ทรัพยากรและภูมิปัญญาของท้องถิ่นที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อสร้างความสมดุลในการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง โดยจะต้องสอดคล้องกับขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นด้วย



#### 1.4 แนวทางการพัฒนาท้องถิ่น

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ได้มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นไว้ในยุทธศาสตร์การสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ ดังนี้

**1.4.1 การบริหารจัดการกระบวนการชุมชนเข้มแข็ง** ด้วยการส่งเสริมการรวมตัวเรียนรู้ร่วมคิดร่วมทดลองปฏิบัติจริง รวมทั้งการเสริมหนุนกลุ่มที่มีการรวมตัวอยู่แล้วให้เข้มแข็ง เน้นศักยภาพความพร้อมของชุมชน เชื่อมโยงกับการทำมาหาเลี้ยงชีพตั้งแต่ระดับปัจเจก ครอบคลุมครัวจนถึงระดับชุมชนคำนึงถึงความพอประมาณและความพออยู่พอกินเป็นลำดับแรกก่อนที่จะเชื่อมต่อกับชุมชนและสังคมภายนอก มีกระบวนการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีเครือข่ายการเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกชุมชน โดย

1) การส่งเสริมการรวมตัวของคนในชุมชนทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของชุมชน ในรูปแบบที่หลากหลายที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งในเชิงพื้นที่หรือประเด็นความสนใจ และเสริมหนุนชุมชนที่มีการรวมตัวเป็นกลุ่มต่างๆ อยู่แล้วให้มีขีดความสามารถในการพัฒนามากขึ้น โดยการเปิดพื้นที่สาธารณะในการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ผ่านสื่อบุคคลสื่อการศึกษา สื่อท้องถิ่นและสื่อระดับชาติ รวมถึงการปรับปรุงกลไกทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรการการเงินการคลังเพื่อเอื้ออำนวยให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมสนับสนุนการสร้างชุมชนเข้มแข็ง

#### 1.4.2 การจัดการองค์ความรู้และระบบการเรียนรู้ของชุมชนอย่างครบวงจร โดย

1) พัฒนาฐานข้อมูลชุมชนให้เป็นระบบและปรับให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งข้อมูลครัวเรือน ข้อมูลศักยภาพชุมชนในประเด็นต่างๆ อาทิ สถานะของกลุ่มต่างๆ กิจกรรมของชุมชน ทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางทรัพยากรธรรมชาติ ทุนภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์หรือผู้นำตามธรรมชาติในชุมชนการสืบค้นประวัติศาสตร์ท้องถิ่นและวัฒนธรรมชุมชน เป็นต้น โดยจัดทำเป็นแผนที่ทุนของชุมชนที่คนในชุมชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและนำไปใช้เป็นฐานในการจัดการทรัพยากรของชุมชนและกำหนดทางเลือกการพัฒนาที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต

2) จัดให้มีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในชุมชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ร่วมคิดร่วมทำ ร่วมกำหนดแนวทางและกิจกรรมการพัฒนาของชุมชนที่ยึดหลักการพึ่งพาตนเองด้วยศักยภาพทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น โดยนำข้อมูลชุมชนมาวิเคราะห์หาปัญหาและสาเหตุ ค้นหาทางออก นำไปทดลองปฏิบัติจริง มีเครือข่ายการศึกษาฐานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการต่อยอดปรับใช้ประโยชน์ โดยใช้แหล่งทุนในชุมชน อาทิ ธนาคารประชาชน สหกรณ์เครดิตยูเนียน และกองทุนต่างๆ ของหมู่บ้าน/ชุมชน เป็นต้น พัฒนาความ

ต้องการของชุมชนให้เป็นแผนชุมชนไปเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์จังหวัด และแผนอื่นๆ ตามความเหมาะสม

3) ส่งเสริมให้กลุ่มปราชญ์ กลุ่มแกนนำและผู้รู้ ถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในชุมชน โดยเชื่อมโยงความหลากหลายทางชีวภาพและความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่จริง ควบคู่กับการค้นหาผู้นำตามธรรมชาติรุ่นใหม่ที่เข้มแข็ง มีคุณธรรมจริยธรรม มีความเพียร และมีจิตสำนึกต่อส่วนรวมให้เป็นพลังขับเคลื่อนและขยายผลกิจกรรมการเรียนรู้ของชุมชนในวงกว้างและระยะยาว

4) สนับสนุนการจัดการองค์ความรู้และการทำวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกับความหลากหลายของทุนในชุมชน ควบคู่กับการฟื้นฟูความรู้พื้นบ้าน โดยสนับสนุนบทบาทนักวิจัยท้องถิ่นร่วมกับนักวิจัยของสถาบันการศึกษาในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ที่ผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เช่น การทำเกษตรผสมผสาน และการทำหัตถกรรมพื้นบ้าน เป็นต้น โดยรวบรวมความรู้ต่างๆ อย่างเป็นระบบ เผยแพร่สู่ชุมชน และมีกระบวนการพัฒนาต่อยอดให้เกิดประโยชน์สู่การพึ่งตนเองและการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

#### 1.4.3 การสร้างภูมิคุ้มกันให้ชุมชนพร้อมเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้วย

การ ส่งเสริมความมั่นคงของครอบครัว การจัดการทางสังคมในชุมชน การปลูกฝัง ค่านิยมที่ดีงาม การสร้างระบบความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของชุมชนและระหว่างชุมชนอย่างเท่าเทียมด้วยบริบททางศาสนาและวัฒนธรรมชุมชน และการให้ความคุ้มครองสิทธิชุมชน รวมถึงการเฝ้าระวังช่วยเหลือเยียวยาเมื่อชุมชนเผชิญกับภัยพิบัติต่างๆ โดย

1) เสริมสร้างครอบครัวให้มีความมั่นคง มีสัมพันธภาพที่ดี มีความเข้มแข็งทางคุณธรรมจริยธรรมในครอบครัว โดยจัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ใช้สื่อชุมชนและสื่อสารณะให้ข้อมูลข่าวสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เช่น ความรู้ด้านโภชนาการ คำปรึกษาการใช้ชีวิตสมรสและการเป็นพ่อแม่ที่ดี วิธีการเข้ารับบริการจากรัฐ ราคาผลิตภัณฑ์ การเกษตร ช่องทางการตลาด ฯลฯ รวมถึงการสร้างค่านิยมครอบครัวอบอุ่นผ่านบทบาทชายหญิง การจัดกิจกรรมเชื่อมโยงบทบาทครอบครัว สถานศึกษา และสถาบันทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ

2) เสริมสร้าง โอกาสและสภาพแวดล้อมในชุมชนให้เอื้อต่อการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้งในระบบและนอกระบบอย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยงแหล่งเรียนรู้ในชุมชน เช่น ศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน ศูนย์สาธิตของหน่วยงานรัฐ พิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน ฯลฯ รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ชุมชนเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ภายนอกอย่างสม่ำเสมอด้วยสาระและเครื่องมือที่หลากหลายในราคาถูก เช่น การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม รายการวิทยุโทรทัศน์ที่สร้างสรรค์ อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ

3) เสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของคนในชุมชน ทั้งการสร้างหลักประกันชีวิต สวัสดิการสังคม ความมั่นคงด้านอาหาร ความมั่นคงด้านสุขภาพ และที่อยู่อาศัย การคุ้มครองผู้บริโภค และความมั่นคงในสิทธิมนุษยชน โดย

(1) สนับสนุนการระดมทุนในชุมชนเพื่อการออมทรัพย์ในรูปแบบต่างๆ เช่น กลุ่มสัจจะออมทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ การออมวันละบาท ฯลฯ เพื่อเป็นแหล่งทุนในการพัฒนาอาชีพและจัดสวัสดิการขั้นต้นของชุมชน ควบคู่กับการสร้างวินัยในการใช้จ่าย รวมไปถึงการส่งเสริมให้มีการออมสินทรัพย์อื่นๆ ของคนในชุมชน เพื่อช่วยลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิต เช่น การออมความอุดมสมบูรณ์ของดิน น้ำ ป่า พืชผัก ผลไม้ และสัตว์ เป็นต้น

(2) สร้างประชาคมสุขภาพของชุมชนเพื่อใช้ประโยชน์จากความหลากหลาย ทางชีวภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่นในการสร้างความมั่นคงทางอาหาร โดยการทำเกษตรผสมผสานให้มีกินตลอดปี การใช้สมุนไพรและภูมิปัญญาท้องถิ่นทดแทนการใช้สารเคมีและเพื่อความปลอดภัยของอาหาร ควบคู่กับการเสริมสร้างให้ชุมชนมีบทบาทในการส่งเสริมสุขภาพและเฝ้าระวังสุขภาพของชุมชนทั้งโรคอุบัติใหม่ โรคระบาดซ้ำ การมีสุขอนามัยที่ดีและสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ปลอดภัย

(3) เตรียมความพร้อมและยกระดับการพัฒนาคุณภาพบริการ ให้ชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการจัดบริการทางสังคมขั้นพื้นฐาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแต่ละช่วงวัยและวิถีชีวิตในชุมชน เช่น การจัดศูนย์เด็กเล็กในชุมชนที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและเอื้อต่อการส่งเสริมบทบาทพ่อแม่ การจัดบริการดูแลผู้สูงอายุโดยชุมชน การดูแลสิทธิมนุษยชนและสิทธิชุมชน การให้ความช่วยเหลือ เด็ก สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ เป็นต้น รวมทั้งการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาชุมชนน่าอยู่แบบองค์รวมที่มุ่งสู่ความสะอาด สงบ สะอาด ปลอดภัย และความมีระเบียบวินัย

(4) พัฒนาศักยภาพของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการจัดการความเสี่ยงของชุมชน เช่น ผลกระทบของการเปิดการค้าเสรีหรือการลงทุนขนาดใหญ่ของรัฐ อาชญากรรมข้ามชาติ ที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายคนโดยเสรี โดยเฉพาะประเด็นการค้ามนุษย์ ยาเสพติดและการฟอกเงิน ฯลฯ รวมไปถึงการเฝ้าระวังความเสี่ยงจากภัยพิบัติจากธรรมชาติ ความเสี่ยงจากราคาผลิตภัณฑ์การเกษตร ความเสี่ยงจากโรคอุบัติใหม่และโรคระบาดซ้ำ โดยมีระบบการให้ความช่วยเหลืออย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพ

(5) เชื่อมโยงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน สถาบันทางศาสนา และสถานศึกษาในการสืบสานวัฒนธรรมจารีตประเพณีที่คั่งงามของชุมชน การฟื้นฟูค่านิยมการทำงานร่วมกัน เช่น ประเพณีลงแขก สืบชะตาลำน้ำ เป็นต้น การปฏิบัติตามหลักธรรมและการทำนุบำรุงศาสนา การช่วยเหลือเกื้อกูลกันฉันท์เครือญาติโดยเฉพาะคนยากจน การเฝ้าระวังพฤติกรรมเสี่ยงของเด็กและเยาวชน รวมทั้งการสร้างความเข้าใจและเคารพความหลากหลายทางวัฒนธรรมและชนต่างชาติพันธุ์ วัฒนธรรมสร้างจิตสำนึกสาธารณะให้คนในชุมชนเป็นพลเมืองดี มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม มีความซื่อสัตย์ รักและภาคภูมิใจในบ้านเกิด รวมทั้งสนับสนุนการเป็นอาสาสมัครชุมชน

**1.4.4 การสร้างความมั่นคงของเศรษฐกิจชุมชน** ด้วยการบูรณาการกระบวนการผลิตบน ฐานศักยภาพและความเข้มแข็งของชุมชนอย่างสมดุล เน้นการผลิตเพื่อการบริโภคอย่างพอเพียงภายในชุมชน สร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนในการลงทุนสร้างอาชีพและรายได้ที่มีการจัดสรรประโยชน์อย่างเป็นธรรมแก่ชุมชน รวมทั้งการส่งเสริมบทบาทสตรีในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจชุมชนและนำไปสู่การแก้ปัญหาความยากจน โดย

1) สนับสนุนให้ชุมชนมีการรวมกลุ่มรูปแบบต่างๆ เช่น สหกรณ์กลุ่มย่อย สหกรณ์ชุมชน กลุ่มปุ๋ยอินทรีย์ ฯลฯ พัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อดำเนินกิจกรรมการเกษตรหรือกิจกรรมอื่นๆ ที่หลากหลาย มีการแปรรูปและการผลิตบนฐานทรัพยากรในชุมชนให้เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคภายในชุมชน และนำส่วนเกินไปแลกเปลี่ยนระหว่างชุมชน หรือเชื่อมโยงเครือข่ายสู่ตลาดภายนอกชุมชน โดยมีข้อตกลงและผลประโยชน์ที่ยอมรับร่วมกันอย่างเป็นธรรม

2) วัฒนธรรมและส่งเสริมภาคการผลิตและบริการในการเคลื่อนย้ายเครื่องจักรหรือ กิจกรรมบางส่วนไปสร้างอาชีพและการจ้างงานในท้องถิ่นและพื้นที่ห่างไกล เพื่อลดการเคลื่อนย้ายแรงงานสู่เมืองหลวงและเมืองใหญ่ ทำให้ครอบครัวอบอุ่นอยู่พร้อมหน้าทุกวัย มีการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นและมีแกนนำ/ผู้นำชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชนควบคู่ไปด้วย

3) ส่งเสริมการร่วมลงทุนระหว่างเครือข่ายองค์กรชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจบนหลักของความโปร่งใส ใช้ฐานทรัพยากรในพื้นที่ อาทิ การสร้างโรงงานไปโอดีเซล เกษตรอินทรีย์ หัตถกรรม บริการสุขภาพละด้า ท่องเที่ยวเชิงนิเวศและลองเคย เป็นต้น และเชื่อมโยงการค้าการลงทุนระหว่างเศรษฐกิจชุมชนกับวิสาหกิจขนาดกลางและหรือวิสาหกิจขนาดใหญ่สร้างเครือข่ายความร่วมมือเชิงธุรกิจตลอดทั้งห่วงโซ่การผลิต โดยทบทวนกฎระเบียบ และกฎหมายให้เอื้อต่อการร่วมทุน และการให้มีระบบการบริหารจัดการที่ดี

4) สนับสนุนการนำภูมิปัญญาไทยและวัฒนธรรมท้องถิ่นมาใช้ในการสร้างสรรค์คุณค่าของสินค้าและบริการที่มีโอกาสทางการตลาดสูง เช่น อาหารสุขภาพ หัตถกรรม บริการสุขภาพ บริการการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยรักษาคุณค่าเอกลักษณ์ของท้องถิ่นอย่างเข้มแข็งเมื่อนำภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่นไปต่อยอดขยายผลในเชิงพาณิชย์

5) พัฒนาระบบการบ่มเพาะวิสาหกิจชุมชน ควบคู่กับการสร้างผู้ประกอบการใหม่ด้วยการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการ การตลาด องค์กรความรู้เกี่ยวกับการผลิตสินค้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น พัฒนามาตรฐานสินค้า การสร้างตราสินค้า การจัดการเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา และการพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพของกลุ่มต่างๆ รวมทั้งคนพิการที่สอดคล้องกับความหลากหลายของอาชีพในชุมชน เพื่อลดความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ

**1.4.5 การเสริมสร้างศักยภาพชุมชนในการอยู่ร่วมกันกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสันติ และเกื้อกูลกัน** ด้วยการส่งเสริมสิทธิชุมชนและกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการสงวน อนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนา ใช้ประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น โดย

1) สร้างความตระหนักรู้ของชุมชนในคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีต่อวิถีชีวิต รวมทั้งกระจายอำนาจการจัดการทรัพยากรของท้องถิ่นให้ชุมชนที่มีศักยภาพเข้ามามีส่วนร่วมกับรัฐในการอนุรักษ์ ฟื้นฟูและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) สนับสนุนกลไกชุมชนและเครือข่ายในการจัดการและปกป้องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงกับการผลิตเพื่อการยังชีพของชุมชนอย่างเป็นธรรม อาทิ การใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพในท้องถิ่นเพื่อความมั่นคงด้านอาหารและเป็นสมุนไพรเพื่อรักษาโรค โดยไม่ส่งผลกระทบต่อฐานทรัพยากรธรรมชาติ การบริหารจัดการป่าชุมชนเป็นแหล่งอาหาร การจัดการทรัพยากรประมงชายฝั่ง การบริหารจัดการลุ่มน้ำอย่างบูรณาการ การจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชนเมือง เช่น ขยะ น้ำเสีย เป็นต้น ตลอดจนโอกาสให้ได้รับการชดเชยหากเกิดการทำลายทรัพยากรของชุมชน โดยกิจการอื่นนอกชุมชน

3) เสริมสร้างขีดความสามารถและองค์ความรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้เป็นภาคีหลักในการอนุรักษ์ ฟื้นฟูและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชนและภาคีที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดการป่าและพื้นที่อนุรักษ์ การจัดการลุ่มน้ำ การจัดการและฟื้นฟูป่าชายเลน การจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในท้องถิ่น เป็นต้น โดยมีการใช้และแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรม

ประเวศ วะสี (2522, หน้า 13-21) ได้กล่าวว่า แนวทางในการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นท้องถิ่นน่าอยู่ที่สุด น่าจะมีคุณลักษณะ 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เป็นท้องถิ่นแห่งความเป็นธรรม ความเป็นธรรมเป็นเรื่องสำคัญที่สุดของการอยู่ร่วมกัน ถ้าขาดความเป็นธรรมแล้วจะเกิดความขัดแย้ง ความรุนแรง ขาดความสงบสุข ถ้ามีความเป็นธรรมแล้วผู้คน จะรักกันมากและเห็นแก่ส่วนรวม ทำอะไรก็สำเร็จง่าย ทำให้ท้องถิ่นน่าอยู่ที่สุด ฉะนั้นทุกท้องถิ่นต้องมีจิตสำนึกแห่งความเป็นธรรมและช่วยกันดูแลความเป็นธรรมในทุกด้าน ความเป็นธรรมเป็นร่มใหญ่ที่ครอบคลุมทุกเรื่อง ข้ออื่นๆที่ตามมาเป็นส่วนประกอบของความเป็นธรรม

2. เป็นท้องถิ่นแห่งความพอเพียง ความพอเพียงเป็นฐานของความสุข ความสงบ และความพอดี ความพอดีคือความงาม ทุกคนในชุมชน ท้องถิ่นต้องมีปัจจัยพื้นฐานแห่งการยังชีพพอเพียง โดยมีสัมมาชีพเต็มพื้นที่ มีการจัดเหตุปัจจัยสนับสนุนให้ทุกคนรอบคร้วมีสัมมาชีพที่สมาชิกทุกคนสามารถดำรงชีวิตได้ในฐานะพลเมืองที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี

3. เป็นท้องถิ่นแห่งความมีน้ำใจไม่ทอดทิ้งกัน ทุกชุมชนท้องถิ่นจัดให้มีการสำรวจว่ามีใครถูกทอดทิ้งบ้าง เช่น คนแก่ คนพิการ เด็กกำพร้า และจัดให้มีอาสาสมัครดูแลอย่างถ่วงหน้า มีกองทุนสวัสดิการชุมชน

4. เป็นท้องถิ่นแห่งความปลอดภัยและสันติภาพ ผู้คนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากภัยอันตราย รวมทั้งสารพิษทั้งหลายมีความสามารถแก้ไขความขัดแย้งด้วยสันติวิธี

5. เป็นท้องถิ่นที่มีความเป็นประชาสังคม คือ ผู้คนเข้ามารวมตัวร่วมคิดร่วมทำด้วยความสมัครใจในทุกพื้นที่ ในทุกองค์กรและในทุกเรื่อง ท้องถิ่นต้องไม่มีแต่ความเป็นทางการเท่านั้น ซึ่งจะอ่อนแอและผิดพลาดได้ง่าย แต่ต้องมีความเป็นประชาสังคม คือ มีการรวมตัวร่วมคิดร่วมทำอย่างหลากหลายเต็มพื้นที่ เกิดเป็นสังคมเข้มแข็ง ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขและความสร้างสรรค์มหาศาล

6. เป็นท้องถิ่นแห่งความงาม มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีความสะอาด มีศิลปะ มีวัฒนธรรมอันดีงาม

7. เป็นท้องถิ่นแห่งการเรียนรู้ และปัญญา บุคคลเป็นบุคคลเรียนรู้ องค์กรเป็นองค์กรเรียนรู้ สังคมเป็นสังคมเรียนรู้ การเป็นท้องถิ่นแห่งการเรียนรู้ ทำให้มีปัญญา ปัญญาทำให้สำเร็จและงาม

8. เป็นท้องถิ่นแห่งสุขภาวะ เป็นท้องถิ่นที่คนทั้งมวลมีสุขภาวะทั้งทางกาย ทางจิต ทางสังคม และทางปัญญา

จากแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นท้องถิ่นน่าอยู่ที่สุด นำมาเป็นเป้าหมายของท้องถิ่นได้ดังต่อไปนี้ ( ประเวศ วะสี 2522, หน้า 13-21)

1. สร้างจิตสำนึกใหม่ มีการรณรงค์ จิตสำนึกใหม่อย่างทั่วถึงให้ตื่นขึ้นจากจิตสำนึกที่หลับไหล คับแคบ คุณถูกตัวเองว่าเราเป็นคนจน คนต่ำต้อย คนไม่มีน้ำยาว่า แท้ที่จริงแล้วเราทุกคนเป็นคนมีศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนเสมอกับคนอื่น ๆ และมีศักยภาพที่จะทำอะไรดีๆ ความรู้ไม่ได้มีแต่ความรู้ในตำราเท่านั้น แต่คนทุกคนมีความรู้ในตัวที่ได้มาจากประสบการณ์ชีวิตและการทำงาน ความรู้ในตัวคนนี้อาจมาทำประโยชน์ได้มาก และควรนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในการพยายามทำอะไรร่วมกัน จิตสำนึกใหม่จะเป็นพลังสร้างสรรค์อย่างมหาศาล

2. สร้างสังคมเข้มแข็ง ความสำเร็จของท้องถิ่นอยู่ที่การมีสังคมเข้มแข็ง นั่นคือมีการรวมตัวร่วมคิดร่วมทำเรื่องต่างๆ อย่างหลากหลายเต็มพื้นที่ ท้องถิ่นต้องส่งเสริมการรวมตัวของผู้คนในท้องถิ่นทุกเพศทุกวัย ให้ทำเรื่องต่างๆ ที่กลุ่มชอบ อาจเป็นกลุ่มเด็ก กลุ่มเยาวชน กลุ่มหนุ่มสาว กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มอาชีพ กลุ่มสิ่งแวดล้อม กลุ่มขยะ กลุ่มศิลปะและดนตรี กลุ่มการศึกษา กลุ่มสุขภาพ กลุ่มใกล้เคียงความขัดแย้งด้วยสันติวิธี เป็นต้น เกิดความเป็นประชาสังคมในท้องถิ่น ความเป็นประชาสังคมจะทำให้เศรษฐกิจดี การเมืองดี และศีลธรรมดี

3. สร้างระบบเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่นที่เข้มแข็ง ระบบเศรษฐกิจที่นำไปสู่ความร่วมมือเป็นสุขร่วมกันคือ ระบบเศรษฐกิจที่สร้างสัมมาชีพเต็มพื้นที่ ไม่ใช่เศรษฐกิจจีดีพี ระบบเศรษฐกิจจีดีพีหรือระบบเศรษฐกิจที่เอาเงินเป็นใหญ่กำลังล่มสลายลงทั่วโลกแล้วและหนีความล่มสลายไม่พ้นเพราะระบบดังกล่าวอยู่บนพื้นฐานของมายาคติ ความโลภและความน้อยฉลาดต่างๆ ไม่ใช่ระบบเศรษฐกิจศีลธรรม ถ้าระบบเศรษฐกิจ ไม่ใช่ระบบเศรษฐกิจศีลธรรมย่อมพาโลกไปสู่หายนะอย่างรุนแรง

4. สร้างระบบสวัสดิการสังคม ทุกชุมชนท้องถิ่นมีการสำรวจผู้ตกทุกข์ได้ยาก ผู้ถูกทอดทิ้ง เช่น คนแก่ คนจน คนเจ็บ คนพิการ เด็กกำพร้า มีการจัดหางานให้ทำ มีอาสาสมัครช่วยเหลือ เชื่อมโยงอาสาสมัครกับแหล่งความรู้เพื่อการดูแลได้ถูกต้อง มีกองทุนสวัสดิการชุมชน เป็นต้น

5. มีการอนุรักษ์พัฒนาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ทุกชุมชนท้องถิ่นต้องมีการอนุรักษ์พัฒนาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ต้องมีต้นไม้เพิ่มขึ้นให้มากที่สุด รักษาต้นน้ำลำธาร อนุรักษ์พันธุ์พืช พันธุ์ปลา พันธุ์สัตว์ ไม่ใช่สารพิษ มีระบบรีไซเคิลขยะเหล่านี้ เป็นต้น

6. พัฒนาโครงสร้างทางกายภาพและพลังงานชุมชน ทุกครอบครัวมีที่พักอาศัยพยายามจัดระบบการตั้งบ้านเรือนที่น่าอยู่ ปลอดภัย งดงาม มีทางสัญจรไปมาที่เข้ากับชีวิตและ

ธรรมชาติ ควรชวนผู้รู้มาทำวิจัยและพัฒนาพลังงานชุมชน โดยสามารถผลิตพลังงานเพื่อใช้ในชุมชน  
เองให้มากที่สุด

7. ความปลอดภัย ความยุติธรรม และสันติภาพ ทุกชุมชนท้องถิ่นควรตั้งเป้า  
เรื่องความปลอดภัย โดยมีมาตรการป้องกันอาชญากรรม อุบัติเหตุ และภัยอันตรายต่างๆมีความ  
ยุติธรรม ชุมชนมีความสามารถไกล่เกลี่ยความขัดแย้งด้วยสันติวิธี

8. ระบบการสื่อสาร ทุกชุมชนท้องถิ่นต้องมีระบบการสื่อสารที่ดีโดย  
คำนึงถึงการสื่อสารทุกประเภททั้งเสียงตามสาย สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต คนในชุมชน  
ท้องถิ่นต้องฝึกเป็นผู้สื่อสารที่ดี

9. ระบบสุขภาพชุมชน ชุมชนสามารถดูแลสุขภาพด้วยตนเองมาก  
ที่สุด สามารถควบคุมโรคและสร้างเสริมสุขภาพ มีระบบบริการที่สามารถให้บริการที่จำเป็นแก่  
ประชากรทั้งหมดในชุมชนท้องถิ่น ท้องถิ่นสามารถต่อรองกับสถาบันการศึกษาให้รับคนของตนเข้า  
ไปเรียนแล้วกลับมาประจำทำงานในท้องถิ่น เช่น พยาบาลของชุมชนและอื่นๆ

10. ระบบการศึกษาของท้องถิ่น โดยท้องถิ่นและเพื่อท้องถิ่น ระบบ  
การศึกษาที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับชุมชนท้องถิ่น ควรมีระบบการศึกษาของท้องถิ่น โดยท้องถิ่นและ  
เพื่อท้องถิ่น

สรุป แนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือกระบวนการที่มุ่งปรับปรุงและ  
เปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตรวมทั้งศักยภาพของประชาชน ซึ่งจะเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน  
เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการพัฒนาท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความ  
รู้ในด้านต่างๆ ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการพึ่งพาตนเอง สามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิด  
ประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้เกิดการรวมตัวกันทำกิจกรรมภายในท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง  
ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะทางบวกหรือทางลบ ซึ่ง  
เป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้มากมายดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของ ความพึง  
พอใจ หมายถึงพอใจ ชอบใจ



พิน คงพล (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

สุภลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ไม่สมคูล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์ (2542 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2542: 48) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่ม และฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องของการพิจารณาว่า เขาจะได้รับความพึงพอใจชนิดไหน อย่างไร เช่นความพอใจในงานที่ทำ อัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2542: 76) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี หรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริงๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา

อเนก กลยณี (2542: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติต่อการทำงานนั้นๆ

มณี โปธิเสน (2543: 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึก ยินดี เจตคติที่มีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

อังกณ นันทวดีพิศาล (2546: 8) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงแรงกระตุ้นหรือพลังที่ผลักดันหรือเร้าความรู้สึกของบุคคลให้มีความสนใจ เต็มใจ ในการกระทำกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่บุคคลคาดหวัง

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551: 23) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่แสดงออกเมื่อได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เจตคติที่ดี ทัศนคติทางบวก รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

## 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอไว้ ดังต่อไปนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530: 30) กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติ ที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มี

อิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จิตติภา ขาวอ่อน (2547, หน้า 19-20) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์กรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่ายทำให้งานขาดประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอว่าการปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจในงาน จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ เป็นต้นว่าผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนานงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นแสดงถึงความอดุสาหะ วิริยะในการทำงานไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่เฉื่อยชาลง

ทุกที เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์กรและยอมผันแปรควบคู่ไปกับความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

สุริยา พุฒพวง (2537: 31) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจ จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ดังนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันคิดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหายก็จะพยายามแก้ไขหรือชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ยอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องาน โดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง
3. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า
4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญมากถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ทราบว่าบริการที่จัดทำประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ โดยดูจากพฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับบริการว่าผู้รับบริการหลังใช้บริการแล้วแสดงพฤติกรรมอย่างไร ถ้าแสดงออกทางบวกแสดงว่ามีความพึงพอใจแต่ถ้าแสดงออกทางลบแสดงว่าไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ

### 2.3 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจเป็นการประเมินทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมีนักวิชาการได้เสนอไว้ดังนี้

จอห์น ดี มิลเล็ท (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2550) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้น พิจารณาได้จากสิ่งต่างๆเหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความรีบด่วน และความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2540: 249) ได้กล่าวว่า เทคนิคของ Likert สามารถนำมาวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าที่เที่ยงตรงสูง และสามารถกระทำได้หลายวิธี จะเลือกวิธีใดก็จะต้องคำนึงถึงเรื่องที่จะศึกษาว่า วิธีใดจะถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งวิธีการทั่วไปมีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่อง การบริการ ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบ ซึ่งขาดความเที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามสูงและต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ คือการประเมินทัศนคติของบุคคลหลังได้รับการบริการว่ามีความพอใจเพียงใด โดยการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์หรือการสังเกต ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนซึ่งจะศึกษาปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการบริการ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนหรือไม่และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในระดับใด

### 3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอไว้ ดังนี้

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2530: 40) กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ว่าเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่อความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหาร โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพเช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักหรือสายการบิน การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

Katez and Danet (อ้างถึงใน เพ็ญศิริ จันทนะ โสถ์ 2548) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีดังนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factor) หมายถึง ลักษณะของ วัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบขึ้นมาเป็นสภาพแวดล้อมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
2. ปัจจัยภายในองค์กร (Organizational Factor) หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎระเบียบ คำสั่ง แนวทางการปฏิบัติ ระดับของพนักงานให้บริการ

3. ปัจจัยสถานการณ์ (Situation Factor) หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นการส่วนตัว

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหลังจากการได้รับบริการ เป็นผลจากการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะอาดที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ดังนั้น จากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ กระบวนการหรือกิจกรรม ที่ส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการ ใช้บริการในด้านต่าง ๆ แล้วเกิดความพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ความสะอาดรวดเร็ว ในการบริการ การบริการที่มีคุณภาพ การเอาใจใส่ในการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

##### 4.1 ความหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้

##### 4.2 ความเป็นมา

จากการที่สภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่องระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามาร่วมกันบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม อันจะเป็นทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย ด้วยวิธีจัดให้มีสภาตำบลและคณะกรรมการตำบลขึ้นนั้น ต่อมาในวันที่ 1 มีนาคม 2509 กระทรวงมหาดไทยได้มีคำสั่งที่ 275/2509 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและ

หมู่บ้าน (ฉบับที่ 2) ขึ้น โดยรวมคณะกรรมการตำบลและสภาตำบล เข้าเป็นองค์กรเดียวกัน เช่นเดียวกับแบบการปกครองของสุขาภิบาล เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพการณ์ยิ่งขึ้น และให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาเมืองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการ เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 แก้ไขปรับปรุงระเบียบบริหารของตำบล และให้ปรับปรุงตำบลให้เป็นสภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ภายใน 3 ปี เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในขณะนั้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน อย่างไรก็ตาม สภาตำบลยังไม่เป็นนิติบุคคล แต่ถือเป็นหน่วยหนึ่งขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือหน่วยย่อยขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท 0309/ว 438 ลงวันที่ 29 กันยายน 2509 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท 0309/ว 99 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2510 และหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท 0309/10898 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2510 ต่อมารัฐบาลได้ปรับปรุงฐานะของสภาตำบลให้เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 6 และยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดย พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก. ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537

เกณฑ์ที่กำหนดให้สภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กล่าวคือ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาทหรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยนั้น อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในประกาศนั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย สำหรับการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลให้ทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลให้พ้นจากสภาพแห่งสภาตำบลนับแต่วันที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป โดยให้ออนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล



### 4.3 ความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองที่สะท้อนการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองพื้นฐานของประเทศโดยแท้จริง อันเป็นการสนองตอบนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาลที่จะให้อำนาจการบริหารงานแก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถบริหารงานที่แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ และมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นนั้นตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ

1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บริหารมาจาก การเลือกตั้งจากประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ ที่กำหนดให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง
2. องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจในการทำนิติกรรมและสัญญาทางกฎหมายได้เอง โดยไม่ต้องผ่านทางราชการ ทำให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความคล่องตัวในการดำเนินการบริหารตำบลให้มีความเจริญก้าวหน้า และตรงต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในตำบลได้
3. องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดเก็บภาษีได้เหมือนกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น เช่น เทศบาล ฯลฯ อาทิ รายได้จากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อันเกิดจากการฆ่าสัตว์ และยังได้รับการจัดสรรภาษีโดยตรงจากหน่วยราชการที่เก็บภาษีในเขตตำบลนั้นจากภาษีประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ฯลฯ เมื่อหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บ ได้จัดเก็บแล้ว จะจัดสรรภาษีเหล่านี้ให้องค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักเกณฑ์และวิธีการทางกฎหมายตามลำดับ และให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ที่มากกว่าท้องถิ่น กล่าวคือ รายได้จากภาษีได้รับผลประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นอีกด้วย อาทิ จากอกรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล ประทานบัตรการประมง ค่าภาคหลวงไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในที่ดิน ฯลฯ

4. ผู้บริหารมีขอบเขตอำนาจหน้าที่และกิจกรรมมากขึ้นจากเดิมที่กำหนดไว้ในประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 และยังมีอำนาจในพื้นที่ตำบลเพิ่มขึ้น โดยที่หากหน่วยราชการที่ดำเนินการใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ในตำบลจะต้องแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลให้ทราบก่อน

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นองค์กรที่สะท้อนถึงความพยายามของรัฐบาลที่จะกระจายอำนาจสู่หน่วยการบริหารระดับตำบล ซึ่งส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นจุดเริ่มต้นของการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองสู่องค์กรพื้นฐานในระดับตำบล

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนจะได้รับประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการพัฒนาตำบลซึ่งตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ตลอดจนยังเป็นการส่งเสริมแนวความคิดและกระแสนโยบายไทยในสังคมปัจจุบันที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำบล ซึ่งจะมีมากขึ้น โดยผ่านผู้แทนของตนในองค์การบริหารส่วนตำบล (อุดม เขวกิ่งศรี, 2545)

จากความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและท้องถิ่น ดังนี้

1. เป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในการเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่น (สมาชิกสภา อบต.) เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดการงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สิน และกระดมทุนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น

2. ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านการเมืองในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นในระดับตำบล การพัฒนาทางการบริหารของประชาชนโดยให้ประชาชนเป็นผู้บริหารให้เกิดความก้าวหน้าของชุมชนตนเอง ตามนโยบายกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการบริหารกิจการของตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

3. ส่งเสริมการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่น และตรวจสอบการทำงาน และการใช้สิทธิเข้าชื่อถอดถอนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่โปร่งใส ตามบทบาทหน้าที่ในการเลือกตั้ง กำกับควบคุม ตรวจสอบ

4. ก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจในด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

5. ส่งเสริมและพัฒนาคนในท้องถิ่นให้มีความสามารถทำงานรับใช้ท้องถิ่นอย่างเต็มกำลัง และก่อให้เกิดการจ้างงานขึ้นในท้องถิ่น เช่น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ

6. ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านสังคม วัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

7. เป็นหน่วยปฏิบัติและประสานงานทรัพยากรระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับท้องถิ่นอื่น ๆ รวมทั้งหน่วยราชการและหน่วยเอกชนอื่น ๆ

#### 4.4 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (สุวรรณ พินิตานนท์, 2545) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลถูกจัดตั้งขึ้น

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด มีรายได้และทรัพย์สินเป็นของตนเอง โดยมีโครงสร้างการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร ดังนี้

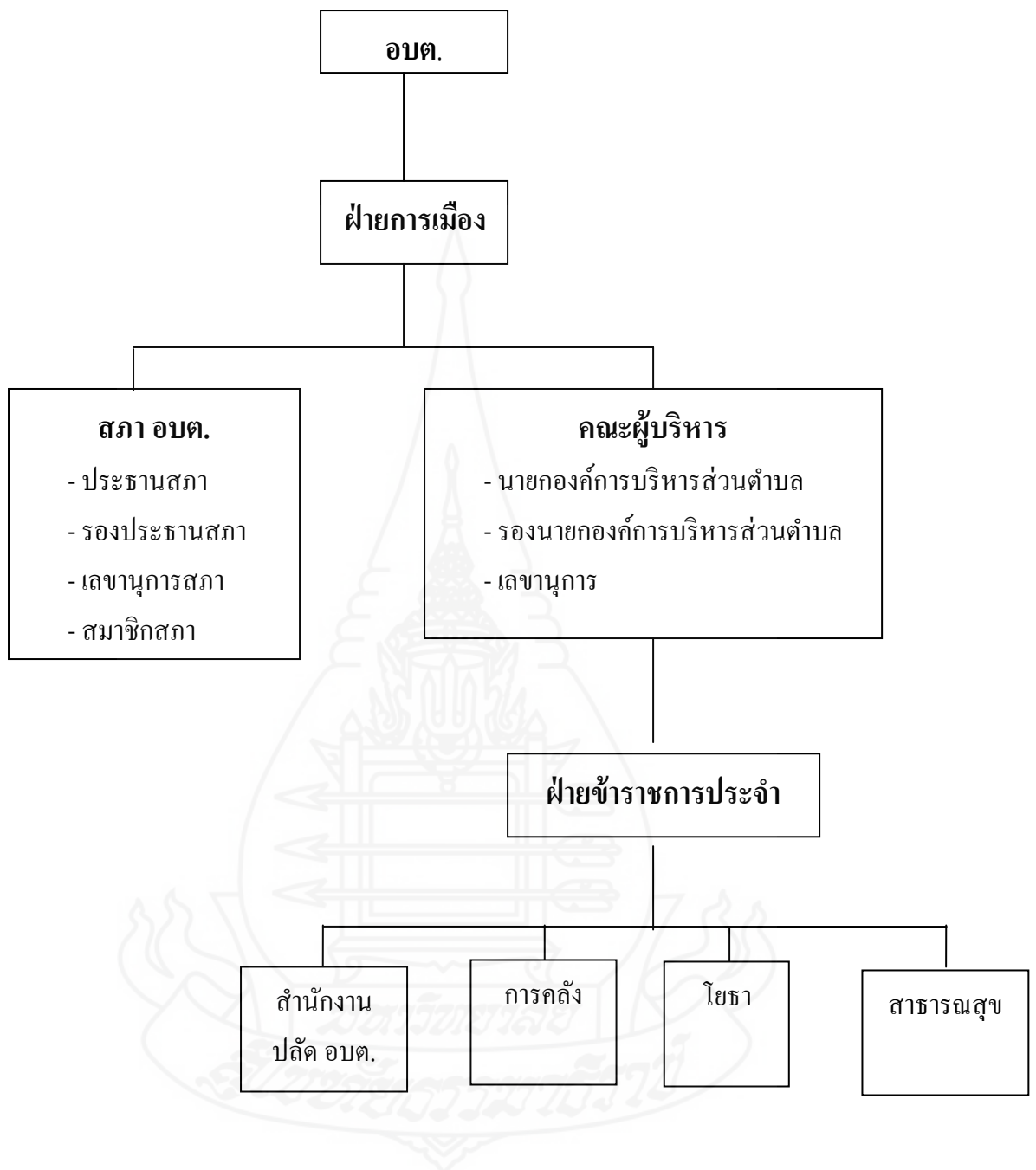
#### 1. โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และถ้ามี 2 หมู่บ้านให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 3 คน ประธานสภาและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ 3 ประการ คือ

- 1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับ ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
- 3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางการ

1.2 คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้

- 1) บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- 3) รายงานผลการปฏิบัติงานการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- 4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

## 2. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับ

2.2 ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีรายได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานจัดทำงบและแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงิน รายได้รายจ่าย งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.3 ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานก่อสร้างซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.4 ส่วนสาธารณสุข ทำหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและรักษาโรคต่างๆ ที่เกิดในชุมชน การรักษาความสะอาดและสุขอนามัยของชุมชน ฯลฯ หรืองานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

## 3. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

3.1 บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี ประธานสภาและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้ง ส่วนเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน จากการเลือกของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2 บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน โดยนายกององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระ 4 ปี ติดต่อกันไม่เกิน 2 วาระและนายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน และเลขานุการ 1 คน

3.3 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

1) พนักงานส่วนตำบลซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนที่จัดทางองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

3) ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลร้องขอให้ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

4. ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีศักยภาพที่แตกต่างกัน จึงได้มีการแบ่งขนาด โดยเกณฑ์การแบ่ง 4 ด้าน คือ ด้านการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านการบริหารการจัดการ

โดยจากเกณฑ์ดังกล่าวนำมาพิจารณาในการแบ่งระดับของขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่

#### 5. ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

##### 5.1 ภารกิจและหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ
- รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง

กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

- ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ

บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

##### 5.2 ภารกิจและหน้าที่อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

- บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- การคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- กิจการเกี่ยวกับพาณิชย์
- การท่องเที่ยว
- การผังเมือง

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นอีก เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีบริการรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ การจัดการศึกษา เป็นต้น

## 5. องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่

### 5.1 ประวัติตำบล

“องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่” ในอดีตประมาณ 100 ปี มาแล้ว บริเวณท้องที่แห่งนี้เป็นที่ชาวมอญมาจาก อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ได้ย้ายครอบครัวมาตั้งถิ่นฐานบ้านเรือน ซึ่งแต่เดิมพื้นที่แห่งนี้เป็นป่ากร้าง เมื่อมีครอบครัวชาวมอญที่อพยพมาก็ได้แยกย้ายกันถางป่าเพื่อจับจองที่ดินเป็นของครอบครัว ครอบครัวละ 100 ไร่ จนได้เรียกบริเวณแห่งนี้ว่า “ทุ่งใหญ่” ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนมาเป็น “ดอนใหญ่” และตั้งเป็นชื่อตำบลว่า “ดอนใหญ่” มาจนถึงปัจจุบัน โดยมีหมู่บ้านในเขตการปกครองทั้งหมด 9 หมู่บ้าน

“ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ” ปัจจุบันตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 ตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อยู่ห่างจากอำเภอบางแพ ประมาณ 12 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 โดยมี นายปรีชา เย็นเปิง กำนันตำบลดอนใหญ่ เป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง) คนแรก นายเจน พุ่มนิล ประธานกรรมการบริหารคนที่ 2 และได้เปลี่ยนเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมี นายวิทยา ศรีพุ่ม เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ (26 มิถุนายน 2546 – 22 มิถุนายน 2548)

นายสมจิตต์ กุ้ยอ่อน เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ซึ่งได้รับการเลือกตั้งเมื่อ (วันที่ 31 กรกฎาคม 2548 – 30 กรกฎาคม 2552) นายวิทยา ศรีพุ่ม ดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ซึ่งได้รับการเลือกตั้งเมื่อ (วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2552-16 มิถุนายน พ.ศ. 2554) ปัจจุบันมี นายสมจิตต์ กุ้ยอ่อน ดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ซึ่งได้รับเลือกตั้งเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2554

## 5.2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

5.2.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ตั้งอยู่ 67 หมู่ที่ 3 บ้านตาลเดี่ยว ตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอบางแพ ประมาณ 12 กิโลเมตร มีพื้นที่รับผิดชอบรวม 9 หมู่บ้าน

5.2.2 เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ มีเนื้อที่รับผิดชอบประมาณ 20.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 32,800 ไร่

5.2.3 ภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีป่าไม้ มีคลองธรรมชาติและคลองชลประทานทุกหมู่บ้าน เหมาะสำหรับการเกษตรทุกประเภท และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสระกะเทียม, ตำบลวังเย็น, ตำบลบางแหม อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลบางแหม อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

5.2.4 จำนวนหมู่บ้าน มี 9 หมู่บ้าน ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านคอนสาตี

หมู่ที่ 2 บ้านคอนกลาง

หมู่ที่ 3 บ้านตาลเดี่ยว

หมู่ที่ 4 บ้านคอนสามัคคี

หมู่ที่ 5 บ้านคอนใหญ่

หมู่ที่ 6 บ้านลำน้ำ

หมู่ที่ 7 บ้านคอนสาลา

หมู่ที่ 8 บ้านคอนเข้ริต

หมู่ที่ 9 บ้านลำน้ำ



5.2.5 จำนวนประชากร ตำบลคอนใหญ่ มีประชากรทั้งสิ้น 3,868 คน แยกเป็นชาย 1,844 คน หญิง 2,024 คน และจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,868 ครัวเรือน

หมู่ที่ 1 จำนวนประชากรชาย 254 คน

จำนวนประชากรหญิง 255 คน

รวม 509 คน

จำนวนครัวเรือน 206 ครัวเรือน

หมู่ที่ 2 จำนวนประชากรชาย 82 คน

จำนวนประชากรหญิง 109 คน

รวม 191 คน

จำนวนครัวเรือน 88 ครัวเรือน

หมู่ที่ 3 จำนวนประชากรชาย 92 คน

จำนวนประชากรหญิง 93 คน

รวม 185 คน

จำนวนครัวเรือน 98 ครัวเรือน

หมู่ที่ 4 จำนวนประชากรชาย 98 คน

จำนวนประชากรหญิง 135 คน

รวม 233 คน

จำนวนครัวเรือน 82 ครัวเรือน

หมู่ที่ 5 จำนวนประชากรชาย 362 คน

จำนวนประชากรหญิง 390 คน

รวม 752 คน

จำนวนครัวเรือน 254 ครัวเรือน

หมู่ที่ 6 จำนวนประชากรชาย 261 คน

จำนวนประชากรหญิง 286 คน

รวม 547 คน

จำนวนครัวเรือน 169 ครัวเรือน

หมู่ที่ 7 จำนวนประชากรชาย 212 คน

จำนวนประชากรหญิง 234 คน

รวม 446 คน

จำนวนครัวเรือน 156 ครัวเรือน

หมู่ที่ 8	จำนวนประชากรชาย	251	คน
	จำนวนประชากรหญิง	252	คน
	รวม	503	คน
	จำนวนครัวเรือน	208	ครัวเรือน
หมู่ที่ 9	จำนวนประชากรชาย	232	คน
	จำนวนประชากรหญิง	270	คน
	รวม	502	คน
	จำนวนครัวเรือน	159	ครัวเรือน

5.2.6 การคมนาคม การจราจร องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ คือ

ถนนสายท่าราบ - ตาลเดี่ยว สาย รบ 2034

ถนนสายบางแพ - ตาลเดี่ยว - ท่าราบ สาย รบ 2012

ถนนสายลำน้ำ - ดอนสาลี สาย รบ 2077

ถนนสายคอนเข้รีต – อ้อมปิ่นพาทย์ สาย รบ 2068

### 5.3 สภาพทางเศรษฐกิจ

5.3.1 การประกอบอาชีพ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ประกอบอาชีพต่าง ๆ ดังนี้

อาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การเลี้ยงกึ่งก้ามกราม เลี้ยงกึ่งขาว เลี้ยงปลา ทำนา สวนกล้วยไม้ สวนผัก สวนผลไม้

อาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงสุกร เลี้ยงโค เลี้ยงไก่ เลี้ยงเป็ด

อาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน ได้แก่ การทำเซรามิก

อาชีพค้าขาย ได้แก่ ค้าขายผัก ขายของชำ

อาชีพรับจ้าง ได้แก่ รับจ้างทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมและรับจ้างทั่วไป

5.3.2 การอุตสาหกรรม

บิ๊มน้ำมัน จำนวน 14 แห่ง ได้แก่

หมู่ที่ 3 บิ๊มหลอด 1 แห่ง

หมู่ที่ 4 บิ๊มหลอด 1 แห่ง

หมู่ที่ 5 บิ๊มหลอด 5 แห่ง

หมู่ที่ 6 บิ๊มหลอด 1 แห่ง

หมู่ที่ 7 บิ๊มหลอด 3 แห่ง

หมู่ที่ 8 ป้อมถังลอย 1 แห่ง  
หมู่ที่ 9 ป้อมหลอด 2 แห่ง  
โรงงานอุตสาหกรรม (ครัวเรือน) จำนวน 3 แห่ง ได้แก่  
หมู่ที่ 5 อุตสาหกรรมเรซิน  
หมู่ที่ 7 อุตสาหกรรมเซรามิก และ โรงงานผลิตน้ำ  
โรงเรือนเลี้ยงสัตว์ขนาดใหญ่ จำนวน 3 แห่ง

#### 5.3.3 การโทรคมนาคม

มีผู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 15 คู่  
มีที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชน จำนวน 1 แห่ง

### 5.4 สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม

#### 5.4.1 การศึกษา มีสถานศึกษาในสังกัด สปช. จำนวน 4 แห่ง

ลำดับที่	สถานศึกษาในสังกัด สปช.	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน
1	โรงเรียนวัดดอนสาตี	5 คน	62 คน
2	โรงเรียนวัดตาลเตี้ย	7 คน	76 คน
3	โรงเรียนวัดดอนใหญ่	6 คน	93 คน
4	โรงเรียนวัดลำน้ำ	10 คน	109 คน
	รวม	28 คน	304 คน

มีสถานพัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง

ลำดับที่	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดดอนสาตี	1 คน	22 คน
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัด ดอนใหญ่	1 คน	23 คน
	รวม	2 คน	45 คน

#### 5.4.2 การสาธารณสุข มีสถานบริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 5 บ้านดอนใหญ่  
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนใหญ่ หมู่ที่ 9 บ้านลำน้ำ

#### 5.4.3 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ที่ทำการสายตรวจตำบล 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านลำน้ำ หมู่ที่ 6

#### 5.4.4 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

คลอง จำนวน 9 สาย ได้แก่

คลองพรหมสาตี  
 คลองขุดดอนแข่ง  
 คลองลำน้ำ  
 คลองอ้อมปิ่นพาทย  
 คลองบ้านไร่  
 คลองลำพญา  
 คลองโพหัก  
 คลองดอนใหญ่  
 คลองรางชะโด  
 ลำรางสาธารณะ จำนวน 2 สาย ได้แก่  
 ลำรางอ้ายเสื่อ  
 ลำรางดอนศาลา

#### 5.5 ศักยภาพของท้องถิ่น

##### 5.5.1 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ ประกอบด้วย

- สมาชิกสภาโดยการเลือกตั้ง ชาย 17 คน หญิง 1 คน รวม 18 คน
- สภากองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย
  - ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
  - รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
  - เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่
- คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย
  - นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
  - รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน
  - เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
  - ประธานที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนตำบล

##### 5.5.2 จำนวนบุคลากรของท้องถิ่น ประกอบด้วย

- พนักงานส่วนตำบล, พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป รวมทั้งหมด 16 คน

ทั้งหมด 16 คน

##### 5.5.3 ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนตำบล, พนักงานจ้างตามภารกิจและ

พนักงานจ้างทั่วไป

- มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา 3 คน

- ปรินญาตรี 14 คน
- ปรินญาโท 4 คน

#### 5.5.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ

- คอมพิวเตอร์ 11 เครื่อง
- เครื่องถ่ายเอกสาร 1 เครื่อง
- รถยนต์ 3 คัน
- รถมอเตอร์ไซด์ 1 คัน

#### 5.5.5 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่

- รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ 2552 รวม  
15,293,962.83 บาท
- รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ 2553 รวม  
15,284,433.80 บาท
- รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ 2554 รวม  
15,247,440.51 บาท

### 5.6 แนวทางการดำเนินงานตอบสนองต่อปัญหาความต้องการ

#### 5.6.1 การดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ

- ปรับปรุงถนนลูกรังเข้าหมู่บ้านในเขตตำบลให้มีสภาพการใช้งานที่ดีขึ้น
  - ลงลูกรังซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านที่ได้รับความเสียหาย เป็นหลุมเป็นบ่อ
  - ลงหินคลุกซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านให้มีสภาพการใช้งานที่ดีขึ้น
  - ก่อสร้างถนนลาดยางและถนนคอนกรีต เข้าหมู่บ้านเพื่อใช้ในการสัญจร
- ไปมา
- ก่อสร้างสนามกีฬาต้านยาเสพติดให้กับหมู่บ้าน
  - ขยายเขตไฟฟ้าในหมู่บ้านที่ยังไม่ได้รับความสะดวกให้ทั่วถึง
  - เพิ่มไฟฟ้าสาธารณะตามรายทางเข้าหมู่บ้านที่ได้รับความเดือดร้อนในยาม
- คำคืน
- วางท่อระบายน้ำ เพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วมในหมู่บ้านที่ได้รับความ
- เดือดร้อน
- วางท่อประปาเพื่อขยายเขตการประปาให้กับหมู่บ้านที่ยังไม่ทั่วถึง
  - ดำเนินการขุดลอกคู คลอง ที่ตื้นเขินเพื่อใช้น้ำในการเกษตร

### 5.6.2 การดำเนินงานด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม

- ให้ความรู้แก่เด็กและเยาวชนในเรื่องของพิษภัยของยาเสพติดผ่านชุมชนโรงเรียน วัดและสถานีนอนามัย
- ร่วมมือกับตำรวจในการแจ้งเบาะแสของผู้ค้ายาเสพติดในตำบล
- สนับสนุนให้มีการก่อสร้างลานกีฬา เพื่อให้เป็นสถานที่พักผ่อน เล่นกีฬา และนันทนาการ
- สนับสนุนงบประมาณอุดหนุนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ
- ก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ดัดตั้งเสียงตามสายให้กับหมู่บ้าน เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับประชาชน

### 5.6.3 การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

- สนับสนุนงบประมาณของกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในตำบล
- ส่งเสริมฝึกอบรมอาชีพและสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์แก่กลุ่มอาชีพ

### 5.6.4 การดำเนินการด้านสาธารณสุข

- จัดให้มีการอบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการเฝ้าระวังโรคระบาด โดยร่วมมือกับสถานีนอนามัย
- ให้ความรู้กับชาวบ้านเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพอนามัยให้แข็งแรงอยู่เสมอ โดยขอความร่วมมือกับสถานีนอนามัยในท้องที่
- ให้ความรู้ในเรื่องการกำจัดขยะเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออกไม่ให้แพร่ระบาดในหมู่ประชาชน

### 5.6.5 การดำเนินงานด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี

- จัดตั้งวารสารประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ
- ส่งเสริมงบประมาณในการส่งเสริมบุคลากรได้รับการศึกษาต่อ
- ส่งเสริมงบประมาณในการส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม

### 5.6.6 การดำเนินงานด้านศาสนา วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

- จัดให้มีการจัดเก็บขยะที่ถูกสุขลักษณะ เพื่อลดปัญหาหากลิ่นและแมลงรบกวน
- สนับสนุนกิจกรรมประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วันสงกรานต์ วันพ่อ ฯลฯ เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน

## 5.7 วิสัยทัศน์การพัฒนางองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ มุ่งให้มีการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดกลางมีหน้าที่จะต้องดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ในการที่จะพัฒนาท้องถิ่นให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้าน โครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการ ด้านศาสนา วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ดังวิสัยทัศน์ที่ว่า “พัฒนาความเป็นอยู่ ควบคู่การศึกษา รักษา ศิลปวัฒนธรรม น้อมนำเศรษฐกิจพอเพียง”

## 5.8 พันธกิจและแนวทางการพัฒนางองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่

- 5.8.1 ส่งเสริมฝึกรบมอาชีพและสนับสนุนวิสาหกิจกลุ่มอาชีพ
- 5.8.2 สนับสนุนการขุดลอกคลองพัฒนาแหล่งน้ำ สำหรับการเกษตร
- 5.8.3 ส่งเสริมฝึกรบม อปพร. ระดับตำบลให้เป็นหูเป็นตาดูแลความปลอดภัยตลอด 24 ชม.
- 5.8.4 ส่งเสริมพัฒนาองค์กรสตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส
- 5.8.5 สนับสนุนจัดให้มีสนามกีฬาากลางพร้อมอุปกรณ์กีฬาประจำหมู่บ้าน เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนของผู้สูงอายุและให้เยาวชนหันมาสนใจกีฬาจะได้ไม่พึ่งพาเสพติด
- 5.8.6 สนับสนุนการให้บริการด้านสาธารณสุขพร้อมเข้าถึงประชาชน
- 5.8.7 สนับสนุนก่อสร้างระบบประปา ขยายเขตไฟฟ้า ไฟส่องสว่างในหมู่บ้าน
- 5.8.8 สนับสนุนก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ
- 5.8.9 สนับสนุนให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างถูกสุขลักษณะ ให้มีสถานที่ทิ้งขยะ โดยไม่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนหรือเป็นที่เพาะเชื้อโรค
- 5.8.10 ส่งเสริมและสนับสนุนการเฝ้าระวังไม่ให้มีการค้าและเสพยาเสพติด
- 5.8.11 สนับสนุนบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

## 5.9 นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนชาวตำบลคอนใหญ่ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่นและถูกต้องตรงตามทิศทาง รวมทั้งเพื่อให้การดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นตำบลคอนใหญ่ ได้เจริญเติบโตไปตามขั้นตอนอย่างมีแผนที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจนตรงตามสภาพแห่งความเป็นจริง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ จึงได้กำหนดนโยบายไว้เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่น ดังนี้

### 5.9.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ

ส่งเสริมสนับสนุนผลักดันให้มีการสร้างถนนเชื่อมโยงเพื่อให้เกิดการคมนาคมขนส่งอย่างทั่วถึงทั้งตำบล ก่อสร้างปรับปรุงด้านสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและที่สำคัญ คือ การปรับปรุงแหล่งน้ำทั้งที่สร้างขึ้นเองและแหล่งน้ำตามธรรมชาติให้พอเพียงสำหรับการอุปโภค บริโภคและใช้ในการทำการเกษตรของตำบลคอนใหญ่ ดำเนินการจัดสร้างระบบระบายน้ำต่าง ๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม พร้อมทั้งสนับสนุนสร้างระบบประปาให้เพียงพอต่อการอุปโภค บริโภคทุกหมู่บ้าน รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้มีการบริหารด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมอย่างเพียงพอและทั่วถึงในเขตตำบลคอนใหญ่

### 5.9.2 ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม

ส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนในพื้นที่ตำบลและสนับสนุน สร้าง ขยาย ต่อเติมหรือปรับปรุงสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่เพื่อรองรับการขยายหรือถ่ายโอนหน่วยงานราชการ พร้อมทั้งเน้นสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนในพื้นที่ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม พร้อมส่งเข้าฝึกอบรมอาสาสมัคร อปพร. อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพเพื่อจัดเป็นสายตรวจประจำตำบล โดยจะพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด โดยจะเอามวลชนเป็นศูนย์กลาง สร้างหมู่บ้านเข้มแข็ง ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา โดยจะให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและสมาชิก อบต. เป็นผู้ประสานกับองค์การบริหารส่วนตำบล สร้างกลุ่มเยาวชนในตำบลให้เกิดการรวมพลัง สามานสามัคคี เกิดความรักใคร่ช่วยเหลือกันในกลุ่มเยาวชน โดยจะใช้กีฬาเป็นสื่อกลางสร้างความสามัคคี การมีส่วนร่วมการผูกพันและการยอมรับ พร้อมทั้งจะดำเนินการพัฒนาการศึกษาให้เยาวชนทุกคนมีการศึกษาที่ดี มีจริยธรรม ศีลธรรมในการดำเนินชีวิต ควบคู่ไปกับการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมการสวัสดิการสังคมที่จำเป็นอย่างเหมาะสมให้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและเสริมสร้างการพัฒนาความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัวเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม

### 5.9.3 ด้านเศรษฐกิจ

ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้ชีวิตชีวิตโดยใช้ระบบเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ เพื่อสร้างความอยู่ดีกินดีแก่ประชาชนในท้องถิ่น สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นหลัก สนับสนุนกลุ่มอาชีพในชุมชน เพื่อให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับเป็นแหล่งงานในชุมชนสร้างอาชีพเสริมตามความเหมาะสมกับพื้นที่



#### 5.9.4 ด้านสาธารณสุขและกีฬา

ส่งเสริมสนับสนุนการกำจัดขยะในพื้นที่ ให้ความรู้กับชาวบ้านเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพอนามัยให้แข็งแรงอยู่เสมอ จัดให้มีการอบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการเฝ้าระวังโรคระบาด โดยขอความร่วมมือกับสถานีอนามัยในท้องถิ่นและสนับสนุนให้มีการสร้างสวนสาธารณะและเครื่องออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาเพื่อการออกกำลังกายทุกเพศทุกวัย ให้มีสุขภาพแข็งแรง

#### 5.9.5 ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี

ส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน พร้อมจะสร้างและพัฒนาระบบบริหารให้เป็นธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหรือที่อาจจะกระทบต่อชุมชน เพิ่มทักษะและสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อนัก ยึดเอามวลชน การบริหารประชาชนต้องได้รับการยอมรับและให้มีการฝึกอบรมตรวจสอบ ประเมินผลการทำงาน ปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ของ อบต. ให้มีประสิทธิภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว เกิดความเป็นธรรมกับประชาชน

#### 5.9.6 ด้านศาสนา วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

จะดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทางด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นการพัฒนาด้านจิตใจของเยาวชนและประชาชน ในการสร้างและพัฒนาคุณธรรม ค่านิยม ทักษะคติที่ดีงามต่อสังคม รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการสืบสาน อนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นของตำบลให้คงอยู่ตลอดไปและส่งเสริมสนับสนุนให้มีการกำจัดขยะให้ถูกต้อง จะรักษาสิ่งแวดล้อมให้สมดุลกับธรรมชาติภายในตำบล โดยให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างถูกสุขลักษณะ ให้มีสถานที่ทิ้งขยะโดยไม่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนหรือเป็นที่เพาะเชื้อโรค ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในตำบลให้สะอาดสวยงาม

### 5.10 ยุทธศาสตร์การพัฒน่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อให้สามารถดำเนินการไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ โดยกำหนดยุทธศาสตร์หลักไว้ 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

#### 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ

##### วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาและปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและเพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวของชุมชนในอนาคต

แนวทางการพัฒนา

1. ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า
2. ติดตั้ง ซ่อมแซม ขยายเขตไฟฟ้า
3. ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบน้ำประปา ท่อระบายน้ำ แหล่ง น้ำ คู

คลองต่าง ๆ

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการจัดสวัสดิการทางสังคม และด้านการศึกษาได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคม
2. ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาและส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมสนับสนุนเศรษฐกิจของชุมชนตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง
2. ส่งเสริมฝึกอบรมให้ความรู้แก่เกษตรกรและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขและการกีฬา

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้านสาธารณสุขและการกีฬาอย่างครบถ้วน

แนวทางการพัฒนา

1. สนับสนุนงบประมาณให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ การป้องกันและการรักษา จัดกิจกรรมณรงค์ให้ความรู้

2. ส่งเสริมและสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์กีฬาและกิจกรรมนันทนาการ ต่าง ๆ

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการบริการให้สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชน

แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศาสนา วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรมและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนา

1. สนับสนุนกิจกรรมท้องถิ่นและอนุรักษ์ประเพณี เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้น
2. ปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนให้สวยงาม

สรุป จากแนวทางการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่จะเน้นการพัฒนาท้องถิ่นในด้าน โครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณสุขและการกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้า แก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่น

## 6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลวรรณ ทิพนีย์ (2542) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมด ผลการศึกษาพบว่า ในเรื่องภาพรวมเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความพร้อมเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ของสถานีตำรวจ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ พฤติกรรมมุ่งเน้นการให้บริการ ได้แก่ บุคลิกภาพ กิริยา มารยาท ในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ฐิตะบพาทของตนเอง และความเสมอภาคในการให้บริการ ได้แก่ ความเท่าเทียมกัน ความเป็นธรรม ถูกต้องตามกฎหมาย ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านพบว่าระดับความพึงพอใจในปัจจัยเรื่องการให้บริการอย่างมีคุณภาพและพฤติกรรมมุ่งเน้นการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยเรื่องความเสมอภาคในการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับความสัมพันธ์ของตัวแปรต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจพบว่า เพศและอาชีพของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่องพฤติกรรมมุ่งเน้นบริการ และปัจจัยเรื่องการให้บริการอย่างมีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุกชัช คามวัลย์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ระบบการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์และอาคารสถานที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ผลการศึกษาพบว่า ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการและบุคลากรที่มารายท เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

พิเชษ สุคเดือน (2544) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ: ศึกษากรณีสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือคือ ความสะดวกรวดเร็ว การมีขั้นตอนของระบบการจัดการ

กาญจนา กังแฮ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนของการให้บริการ และด้านอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

วนิดา อินทรสันติ (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพศชาย และตำแหน่งข้าราชการทั่วไป มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนปัจจัยแรงจูงใจ ในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือมีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

กฤษฎี ชายสวัสดิ์ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับ

บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพบริการตามการรับรู้ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน การจัดบริการตามการรับรู้ การศึกษาและถิ่นที่อยู่อาศัย

สิทธิชัย วาณิชเสณี (2548) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ส่งออกเกิดความพึงพอใจต่อระบบบริการด้านพิธีการส่งออก ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระเบียบปฏิบัติและปัจจัยด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ศุภกานต์ ขาวแดง (2548) ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน กรณีศึกษา : กองทุนหมู่บ้าน บ้านบัวชัย หมู่ 4 ต. เจดีย์คำ อ. เชียงคำ จ. พะเยา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านบัวชัย หมู่ 4 จ. พะเยา ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม พบว่า ด้านการวางแผนและการควบคุมมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านบัวชัย หมู่ 4 จ. พะเยา

วีรภัทร์ สุขไชย (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ผลการศึกษาพบว่า (1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน ในด้านความทันเวลา ด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง ด้านความก้าวหน้า ด้านความสะอาด ด้านผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูล ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน มีเพียง 1 ปัจจัย คือปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) เพศและสถานภาพสมรส มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันโดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจไม่ต่างกัน

วิชัย ธิโวณา (2550) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 63.8 ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการและปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ภาวิณี พิมพ์ศิริ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนเอกประสงค์ (Smart Card) ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและต่อบัตรประจำตัวประชาชนเอกประสงค์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนเอกประสงค์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนเอกประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

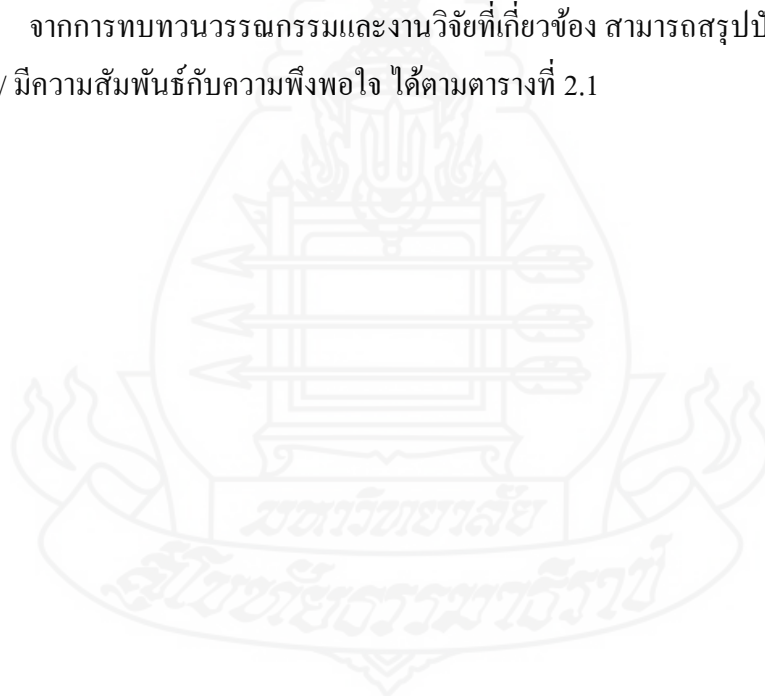
เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ ด้านสถานที่ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ พบว่า ปัจจัยทั่วไปในเรื่องของ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กาญจนา พึ่งเกษม (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอนหัวฬ่อ ได้แก่ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความพอเพียง ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า มารยาท ส่วนมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครดอนหัวฬ่อที่แตกต่างกัน

มนตรี นาคลดดา (2552) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ

คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุด ดังนี้ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลข่าวสาร กระบวนการให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อม และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ผลการเปรียบเทียบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการโดยรวม ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการโดยรวม ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการโดยรวม ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปปัจจัยที่มีผล / ส่งผล / มีอิทธิพล / มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้ตามตารางที่ 2.1







ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

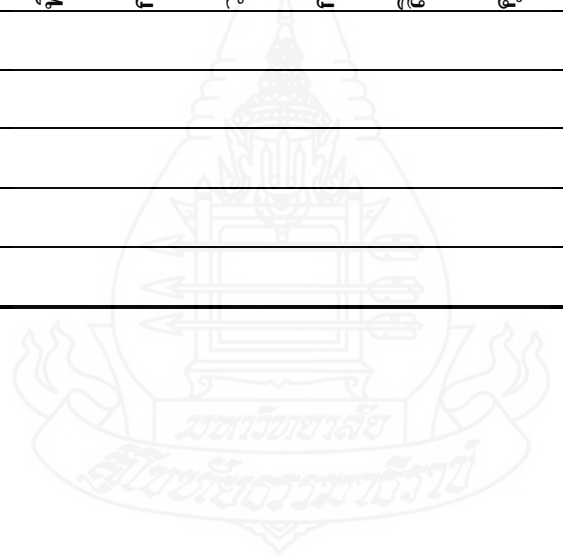
นักวิชาการ	กมลวรรณ ทิพนิตย์	สุภชัย คามวัลย์	สุรเชษฐ ปิตะวาสนา	พิเชษ สุตเดือน	กาญจนา กังเส	วนิดา อินทรสันติ	กฤษฎี ชาญสวัสดิ์	ดิทธิชัย วาณิชเสณี	ศุภกานต์ ขาวแดง	วีรภัทร์ สุขไชย	วิชัย ธิโวณา	ภาวินี พิมพ์ศิริ	เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง	กาญจนา พึ่งเกษม	มนตรี นาคลดา
ปัจจัย															
อาคาร/สถานที่	/				/										/
บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					/			/			/				
อุปกรณ์ เครื่องมือ					/										
เพศ	/					/						/			
ตำแหน่ง						/									
สัมพันธภาพในการทำงาน						/									
สวัสดิการ						/									
นโยบาย/การบริหารงาน						/									
การปกครองบังคับบัญชา						/									
ความสำเร็จในการทำงาน						/									
การยอมรับนับถือ						/									
รายได้						/						/			

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัจจัย	นักวิชาการ														
	กมลวรรณ ทิพนิตย์	สุภชัย คามวัลย์	สุรเชษฐ ปิตะวาสนา	พิเชษ สุตเดือน	กาญจนา กังเส	วนิดา อินทรสันติ	กฤษฎี ขายสวัสดิ์	ดิทธิชัย วาณิชเสณี	ศุภกานต์ ขาวแดง	วีรภัทร์ สุขไชย	วิชัย ธีโวมา	ภาวินี พิมพ์ศิริ	เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง	กาญจนา พึ่งเกษม	มนตรี นาคลดา
การศึกษา							/					/	/		
ถิ่นที่อยู่อาศัย							/								
ข้อมูลข่าวสาร															/
ระเบียบปฏิบัติ								/							
การวางแผน									/						
การควบคุม									/						
ผู้รับบริการ											/				
สภาพแวดล้อม											/				/
ระยะเวลาในการบริการ											/				
กิจกรรม/กระบวนการให้บริการ											/				/
อายุ												/	/		

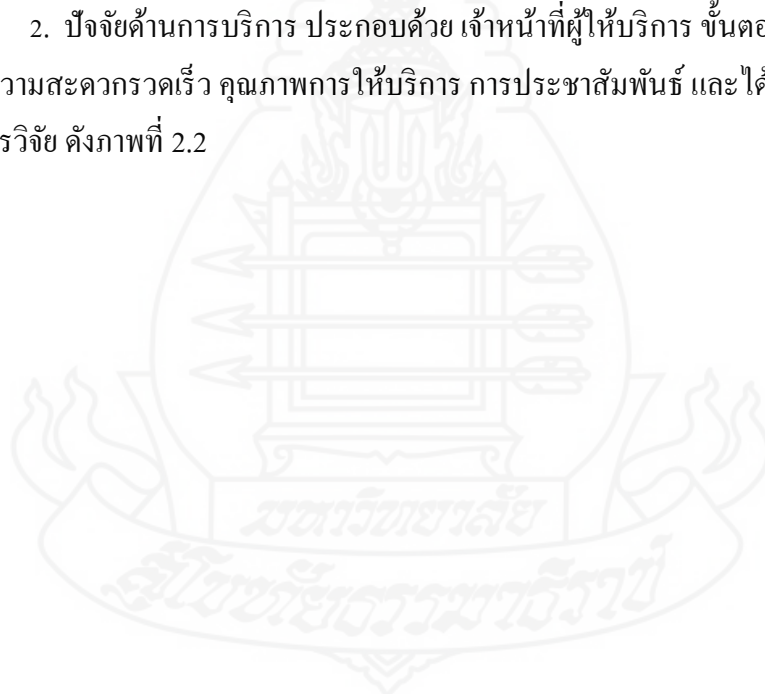
ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัจจัย	นักวิชาการ กมลวรรณ ทิพย์ สุภชัย คามวัลย์ สุรเชษฐ ปิยะวาสนา พิเชษ สุดเดือน กาญจนา กังเส วนิดา อินทรสันติ กฤษฎี ขายสวัสดิ์ ดิพัฑฒย์ วาณิชเสณี ศุภกานต์ ขาวแดง วีรภัทร์ สุขไชย วิทย์ ธิโวณา ภาวินี พิมพ์ศิริ เพชร แก้วโชติรุ่ง กาญจนา พึ่งเกษม มนตรี นาคลดา
อาชีพ	/
สถานภาพ	/
ความพอเพียง	/
ความต่อเนื่อง	/
ความก้าวหน้า	/



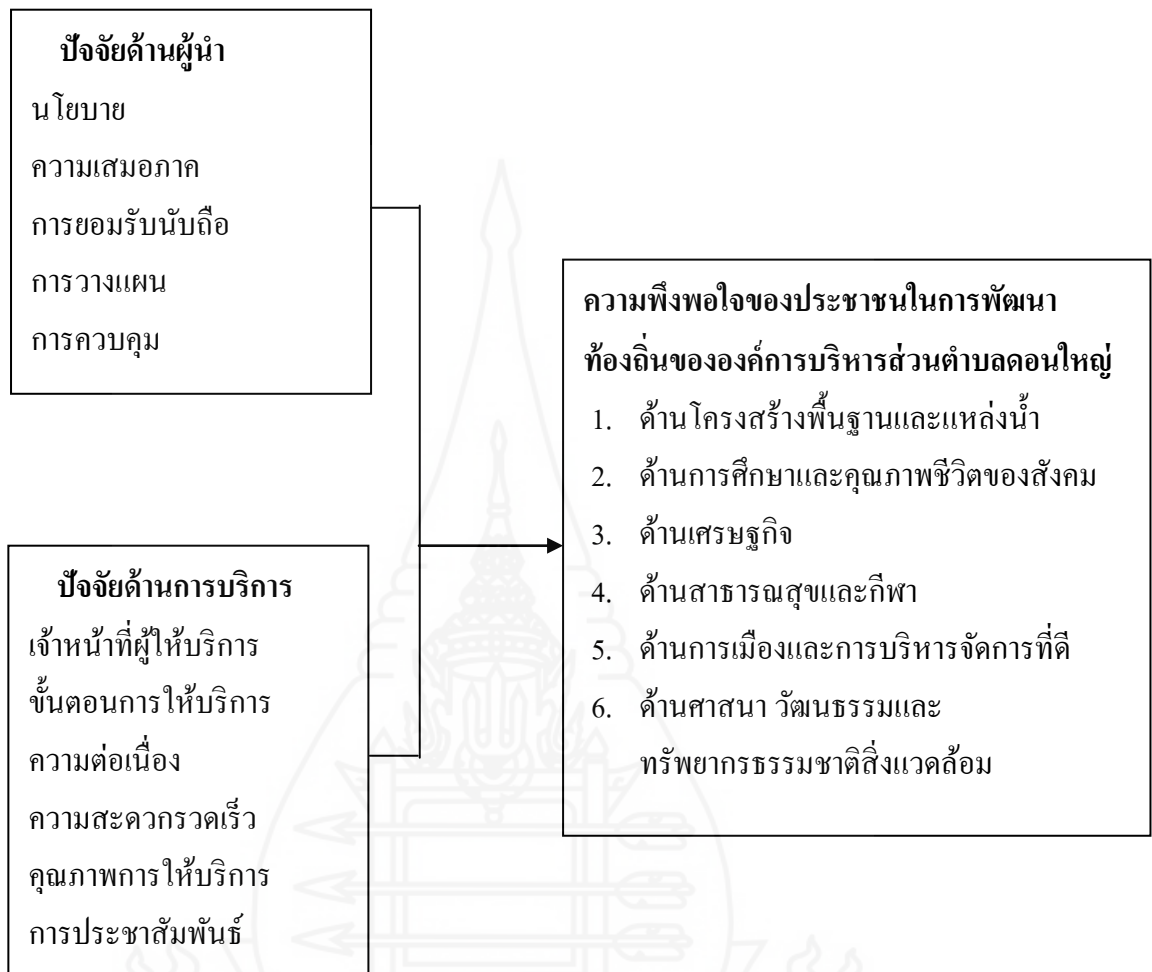
จากตารางที่ 2.1 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผล/ส่งผล/มีอิทธิพล/มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความเสมอภาค ระบบขั้นตอนการให้บริการ การจัดบริการ การให้บริการ บุคลิก ท่าที มารยาท คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ ความสะดวก ความรวดเร็ว ในขั้นตอนการให้บริการ ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ ขั้นตอนของระบบการจัดการ อาคาร สถานที่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพศ ตำแหน่ง สัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ นโยบาย การบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ รายได้ การศึกษา ถิ่นที่อยู่อาศัย ข้อมูลข่าวสาร ระเบียบปฏิบัติ การวางแผน การควบคุม ผู้รับบริการ สภาพแวดล้อม ระยะเวลาในการบริการ กิจกรรม กระบวนการให้บริการ อายุ อาชีพ สถานภาพ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ ความพอเพียง ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ซึ่งผู้วิจัยนำปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มาทำการจัดกลุ่มปัจจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผู้นำ ประกอบด้วย นโยบาย ความเสมอภาค การยอมรับนับถือ การวางแผน และการควบคุม
2. ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการบริการ ความต่อเนื่อง ความสะดวกรวดเร็ว คุณภาพการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ และได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 2.2



ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ซึ่งได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีการกำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลคอนใหญ่ จำนวน 3,868 คน (ข้อมูลจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน จำนวน 363 คนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลคอนใหญ่ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร

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

โดยที่  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด ในที่นี้คือ 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{3,868}{1 + 3,868(0.05^2)} = 362.51$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 363 คน โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

1.2.1 ตำบลคอนใหญ่ ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน คือ บ้านคอนสาทิ, บ้านคอนกลาง, บ้านตาลเตี้ย, บ้านคอนสามัคคี, บ้านคอนใหญ่, บ้านลำน้ำ หมู่ที่ 6, บ้านคอนศาลา, บ้านคอนเข้ริต, บ้านลำน้ำ หมู่ที่ 9 มีประชากรรวม 3,868 คน (ข้อมูลจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ณ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555) ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร
คอนสาทิ	509
คอนกลาง	191
ตาลเตี้ย	185
คอนสามัคคี	233
คอนใหญ่	752
ลำน้ำ หมู่ที่ 6	547
คอนศาลา	446
คอนเข้ริต	503
ลำน้ำ หมู่ที่ 9	502
<b>รวม</b>	<b>3,868</b>

1.2.2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 9 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 363 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ดอนสาถึ	509	48
ดอนกลาง	191	18
ตาลเตี้ย	185	17
ดอนสามัคคี	233	22
ดอนใหญ่	752	71
ลำน้ำ หมู่ที่ 6	547	51
ดอนศาลา	446	42
ดอนเข้รืต	503	47
ลำน้ำ หมู่ที่ 9	502	47
<b>รวม</b>	<b>3,868</b>	<b>363</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เป็นแบบมาตราประมาณค่าของลิเคอร์ต (Likert) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 สอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี



ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

## 2.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยการศึกษาเอกสารตำรา ทฤษฎีและแนวคิด ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่น นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือและเนื้อหาโครงสร้างของเครื่องมือวิจัย ดังมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

2.2.1 ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดในด้านผู้นำ และด้านบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่น

2.2.2 สร้างกรอบแนวคิดในด้าน โครงสร้างและเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2.3 สร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี และนำแบบสอบถามไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในด้านความเที่ยงตรง ทั้งทางด้านโครงสร้างและทางด้านเนื้อหา

## 2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 นำแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน (รายละเอียดปรากฏตามผนวก ก) ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) รายข้อ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) ระหว่าง 0.67-1.00 (รายละเอียดปรากฏตามผนวก ข)

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาคำนวณหาความเที่ยง (Reliability) ตามสูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่า แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.97 (รายละเอียดปรากฏตามผนวก ค)

2.3.3 นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือ จากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์จากนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ในการเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัยจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

3.2 การจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้นำท้องถิ่นและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 ฉบับ โดยให้สมาชิกสภาองค์การบริหารตำบลแต่ละหมู่บ้านช่วยเก็บแบบสอบถาม ในหมู่บ้านของตนเอง โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2555 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2555 รวม 61 วัน ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น จำนวน 363 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับคืน แบบสอบถามได้รับคืนจำนวน 363 ฉบับ ตอบคำถามครบทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามลงรหัสในแบบบันทึกข้อมูล แล้วนำไปประมวลผล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยมีการแปลผลคะแนน ดังนี้

$$4.21 - 5.00 = \text{มากที่สุด}$$

$$3.41 - 4.20 = \text{มาก}$$

$$2.61 - 3.40 = \text{ปานกลาง}$$

$$1.81 - 2.60 = \text{น้อย}$$

$$1.00 - 1.80 = \text{น้อยที่สุด}$$

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบลำดับขั้น (Step Wise)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ และปัจจัยด้านการบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้



## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากรในกลุ่มตัวอย่าง ได้ เพศ อายุ อาชีพ ระดับ การศึกษารายได้ต่อเดือนและสถานภาพ รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่ และร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 363)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
หญิง	198	54.50
ชาย	165	45.50
อายุ		
20 – 30 ปี	129	35.50
31 – 40 ปี	103	28.40
41 – 50 ปี	63	17.40
มากกว่า 50 ปี	68	18.80
อาชีพ		
รับจ้าง	194	53.40
ค้าขาย	41	11.30
เกษตรกรรวม	79	21.80
ประมง	6	1.70
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	8.00
อื่นๆ	14	3.90
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	97	26.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	85	23.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	111	30.60
อนุปริญญา / ปวส.	29	8.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	38	10.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 363)	ร้อยละ (100.00)
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.80
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	37	10.20
5,001 – 6,000 บาท	42	11.60
6,001 – 7,000 บาท	96	26.40
7,001 – 8,000 บาท	59	16.30
8,001 – 9,000 บาท	53	14.60
9,001 – 10,000 บาท	31	8.50
มากกว่า 10,000 บาท	45	12.40
สถานภาพ		
โสด	88	24.20
สมรส	245	67.50
หม้าย / หย่า	30	8.30

จากตารางที่ 4.1 เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชากรในกลุ่มตัวอย่างมีอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมามีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.40 และมีอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.40

อาชีพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชากรในกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง เป็นจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมามีอาชีพเกษตรกรกรรม เป็นจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และมีอาชีพประมงเป็นจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชากรในกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.เป็นจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 รองลงมามี

การศึกษาระดับประถมศึกษา เป็นจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เป็นจำนวนน้อยที่สุด เป็นจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ระดับรายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชากรในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 6,001 – 7,000 บาทต่อเดือน เป็นจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมา มี

รายได้ต่อเดือน 7,001 – 8,000 บาทต่อเดือน เป็นจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และมีรายได้ต่อเดือน 9,001 – 10,000 บาทต่อเดือน เป็นจำนวนน้อยที่สุด เป็นจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

สถานภาพสมรส ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชากรในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เป็นจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา มีสถานภาพโสด เป็นจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า มีจำนวนน้อยที่สุด เป็นจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30

## ตอนที่ 2 ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วยด้านผู้นำ ได้แก่ นโยบาย ความเสมอภาค การยอมรับนับถือ การวางแผน และการควบคุม ด้านการบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ความต่อเนื่องของการบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2 – 4.15

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ในภาพรวม

ความคิดเห็นของประชาชน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยด้านผู้นำ	3.70	0.80	มาก
2. ปัจจัยด้านการบริการ	3.69	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) และอยู่ในระดับมาก ทั้งปัจจัยด้านผู้นำ ( $\bar{X} = 3.70$ ) และปัจจัยด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.69$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านผู้นำ ในภาพรวม

ความคิดเห็นของประชาชน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยด้านนโยบาย	3.82	0.84	มาก
2. ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ	3.76	0.85	มาก
3. ปัจจัยด้านความเสมอภาค	3.74	0.81	มาก
4. ปัจจัยด้านการวางแผน	3.57	0.78	มาก
5. ปัจจัยด้านการควบคุม	3.50	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) โดยระดับความคิดเห็นของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านนโยบาย ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความเสมอภาค ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม ( $\bar{X} = 3.82, 3.76, 3.74, 3.57$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านนโยบาย

ด้านนโยบาย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. นโยบายมีความชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	3.90	0.91	มาก
2. นโยบายมีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกๆ ด้าน	3.84	0.94	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น	3.84	0.95	มาก
4. มีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม	3.69	0.95	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านนโยบาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) และอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งนโยบายมีความชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นโยบายมีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น และมีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม ( $\bar{X} = 3.90, 3.84, 3.84$  และ  $3.69$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้นำมีความรู้และความสามารถ	3.86	0.92	มาก
2. ผู้นำมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่	3.81	0.95	มาก
3. ผู้นำสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเหมาะสม	3.70	0.93	มาก
4. ผู้นำสามารถพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าจนเป็นที่ยอมรับจากประชาชน	3.70	0.96	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) และอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งผู้นำมีความรู้และความสามารถ ผู้นำมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ผู้นำสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเหมาะสม และผู้นำสามารถพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าจนเป็นที่ยอมรับจากประชาชน ( $\bar{X} = 3.86, 3.81, 3.70$  และ  $3.70$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	3.77	0.90	มาก
2.มีการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.76	0.95	มาก
3.มีการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	3.74	0.89	มาก
4. มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาแต่ละหมู่บ้านอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	3.72	0.88	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านความเสมอภาคโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) และอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมทั่วถึงและเท่าเทียมกัน มีการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาแต่ละหมู่บ้านอย่างเหมาะสมและทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.77, 3.76, 3.74$  และ  $3.72$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ทัศนคติของผู้บริหารมีความชัดเจนเหมาะสม	3.73	0.87	มาก
2. แผนการดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามความต้องการ	3.52	0.87	มาก
3. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกๆ ด้าน	3.51	0.83	มาก
4. มีการจัดทำแผนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ	3.50	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) และอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งทัศนคติของผู้บริหารมีความชัดเจนเหมาะสม แผนการดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามความต้องการ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน และมีการจัดทำแผนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.73, 3.52, 3.51$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการควบคุม

ด้านการควบคุม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	3.52	0.87	มาก
2. มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน	3.51	0.94	มาก
3. อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน	3.48	0.93	มาก
4. การดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน	3.47	0.88	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) และอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งมีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน และการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.52, 3.51, 3.48$  และ  $3.47$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการบริการ ในภาพรวม

ความคิดเห็นของประชาชน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	0.78	มาก
2. ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.77	0.80	มาก
3. ปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการ	3.70	0.75	มาก
4. ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.69	0.78	มาก
5. ปัจจัยด้านความต่อเนื่องของการบริการ	3.66	0.76	มาก
6. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์	3.51	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) โดยระดับความคิดเห็นของประชาชน อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการด้านความต่อเนื่องของการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.81, 3.77, 3.70, 3.69, 3.66$  และ  $3.51$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.90	0.83	มาก
2. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	3.83	0.84	มาก
3. ให้คำแนะนำ อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.78	0.88	มาก
4. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม	3.72	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) และอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ให้คำแนะนำ อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.90, 3.83, 3.78$  และ  $3.72$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.78	0.91	มาก
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.78	0.84	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.76	0.88	มาก
4. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.76	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) และอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 3.78, 3.78, 3.76$  และ  $3.76$  ตามลำดับ)



ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.73	0.87	มาก
2. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	3.70	0.84	มาก
3. การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน	3.70	0.88	มาก
4. บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างแท้จริง	3.69	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) และอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งการบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 3.73, 3.70, 3.70$  และ 3.69 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังตามคิวที่ได้รับ	3.77	0.90	มาก
2. ประชาชนได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด	3.74	0.89	มาก
3. มีการให้คำแนะนำในขั้นตอนการให้บริการเพื่อความถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว	3.68	0.88	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	3.56	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) และอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังตามคิวที่ได้รับ ประชาชนได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด มีการให้คำแนะนำในขั้นตอนการให้บริการเพื่อความถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ( $\bar{X} = 3.77, 3.74, 3.68$  และ  $3.56$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านความต่อเนื่องของการบริการ

ด้านความต่อเนื่องของการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการกำหนดระยะเวลาและช่วงเวลาในการให้บริการที่แน่นอน	3.71	0.85	มาก
2. มีการให้บริการตามแผนการให้บริการที่กำหนดไว้	3.71	0.85	มาก
3. ประชาชนได้รับบริการอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ	3.66	0.85	มาก
4. มีการจัดทำโครงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.56	0.88	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านความต่อเนื่องของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) และอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งมีการกำหนดระยะเวลาและช่วงเวลาในการให้บริการที่แน่นอน มีการให้บริการตามแผนการให้บริการที่กำหนดไว้ ประชาชนได้รับบริการอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ และมีการจัดทำโครงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.71, 3.71, 3.66$  และ  $3.56$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.73	0.87	มาก
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของทางราชการ	3.50	0.93	มาก
3. มีการประชาสัมพันธ์โครงการก่อสร้างต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ	3.44	0.89	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไปแล้วในรอบปี	3.40	0.85	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.51</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) และอยู่ในระดับมากเกือบทุกประเด็นย่อย ทั้งมีการประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของทางราชการ มีการประชาสัมพันธ์โครงการก่อสร้างต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ ( $\bar{X} = 3.73, 3.50, 3.44$ ) ยกเว้นด้านมีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไปแล้วในรอบปีอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ )

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม รายละเอียดดังตารางที่ 4.16 – 4.22

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ	3.77	0.87	มาก
ด้านสาธารณสุขและกีฬา	3.77	0.87	มาก
ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี	3.72	0.86	มาก
ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม	3.70	0.75	มาก
ด้านเศรษฐกิจ	3.67	0.88	มาก
6. ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	3.64	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านการศึกษา

และคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ  
 สิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.77, 3.77, 3.72, 3.70, 3.67$  และ  $3.64$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชนใน  
 การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ  
 จังหวัดราชบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ

ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ติดตั้ง ซ่อมแซม ขยายเขตไฟฟ้า ไฟสาธารณะตามราย ทางให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน	3.83	0.84	มาก
2. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สะพาน ให้ใช้สัญจรได้อย่างสะดวก ปลอดภัย	3.78	0.88	มาก
3. ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบน้ำประปาเพื่อใช้น้ำ ในการอุปโภคบริโภคได้อย่างพอเพียงครบทุกหมู่บ้าน	3.78	0.88	มาก
4. มีการขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำต่างๆ ที่ต้นเงินเพื่อกัก เก็บน้ำไว้ใช้ในการเกษตร	3.72	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่ง  
 น้ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก  
 ในทุกประเด็นย่อย ทั้งติดตั้ง ซ่อมแซม ขยายเขตไฟฟ้า ไฟสาธารณะตามรายทางให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน มี  
 การก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สะพาน ให้ใช้สัญจรได้อย่างสะดวก ปลอดภัย  
 ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบน้ำประปาเพื่อใช้น้ำในการอุปโภคบริโภคได้อย่างพอเพียงครบทุก  
 หมู่บ้าน และมีการขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ ที่ต้นเงินเพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ในการเกษตร  
 ( $\bar{X} = 3.83, 3.78, 3.78$  และ  $3.72$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านสาธารณสุขและกีฬา

ด้านสาธารณสุขและกีฬา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สนับสนุนการป้องกันโรคติดต่อในหมู่บ้าน	3.79	0.92	มาก
2. จัดให้มีการอบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการป้องกันและเฝ้าระวังโรคระบาด	3.78	0.84	มาก
3. ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพให้แข็งแรง	3.76	0.88	มาก
4. สนับสนุนให้มีการสร้างสวนสาธารณะเพื่อใช้เป็นที่พักออกกำลังกาย	3.75	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านสาธารณสุขและกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งสนับสนุนการป้องกันโรคติดต่อในหมู่บ้าน จัดให้มีการอบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการป้องกันและเฝ้าระวังโรคระบาด ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพให้แข็งแรง และสนับสนุนให้มีการสร้างสวนสาธารณะเพื่อใช้เป็นที่พักออกกำลังกาย ( $\bar{X} = 3.79, 3.78, 3.76$  และ 3.75 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี

ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย	3.91	0.89	มาก
2. ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองของท้องถิ่น	3.77	0.87	มาก
3. ให้ความรู้ความเข้าใจในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ	3.72	0.84	มาก
4. มีการสร้างและพัฒนาระบบบริหารให้เป็นธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.50	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองของท้องถิ่น ให้ความรู้ความเข้าใจในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ และมีการสร้างและพัฒนาระบบบริหารให้เป็นธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.91, 3.77, 3.72$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)



ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม

ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.73	0.87	มาก
2. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาให้เด็กและเยาวชนมีการศึกษาที่ดี	3.70	0.84	มาก
3. ส่งเสริมด้านสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ อย่างเหมาะสม	3.70	0.88	มาก
4.การจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน	3.69	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาให้เด็กและเยาวชนมีการศึกษาที่ดี ส่งเสริมด้านสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ อย่างเหมาะสม และการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 3.73, 3.70, 3.70$  และ  $3.69$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านเศรษฐกิจ

ด้านเศรษฐกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.การจัดให้มีตลาดจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภค	3.77	0.90	มาก
2. ส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP	3.68	0.88	มาก
3. การจัดการด้านสหกรณ์ในหมู่บ้าน โดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์	3.68	0.88	มาก
4. ส่งเสริมการฝึกอาชีพให้ประชาชนในท้องถิ่น	3.56	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก ในทุกประเด็นย่อย ทั้งการจัดให้มีตลาดจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภค ส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP การจัดการด้านสหกรณ์ในหมู่บ้าน โดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ และส่งเสริมการฝึกอาชีพให้ประชาชนในท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.77, 3.68, 3.68$  และ  $3.56$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการดูแลรักษาความสะอาดของแม่น้ำ ลำคลอง	3.77	0.90	มาก
2. มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน	3.74	0.89	มาก
3. สนับสนุนกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ฯลฯ	3.56	0.87	มาก
4. มีการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะเพื่อลดปัญหากลิ่นและ แมลงรบกวน	3.50	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากในทุกประเด็นย่อย ทั้งมีการดูแลรักษาความสะอาดของแม่น้ำ ลำคลอง มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน สนับสนุนกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ฯลฯ และมีการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะเพื่อลดปัญหากลิ่นและแมลงรบกวน ( $\bar{X} = 3.77, 3.74, 3.56$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ตัวแปรที่ได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการหรือปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก (ปัจจัย)	b	SE.b	β	t	p
1. ความเสมอภาค ( $X_2$ )	0.271	0.048	0.316	5.703*	0.000
2. การควบคุม ( $X_3$ )	0.038	0.044	0.044	0.863	0.389
3. นโยบาย ( $X_1$ )	0.035	0.046	0.043	0.768	0.443
4. คุณภาพการให้บริการ ( $X_{10}$ )	0.171	0.047	0.185	3.636*	0.000
5. การประชาสัมพันธ์ ( $X_{11}$ )	0.155	0.045	0.174	3.419*	0.001
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $X_6$ )	0.155	0.046	0.173	3.400*	0.001

R = 0.800,  $R^2 = 0.640$ , S.E. est = 0.42213 และค่าคงที่ ( $b_0$ ) = 0.475

\* $p < 0.05$

จากตาราง 4.23 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี สามารถสร้างสมการทำนายได้ มีจำนวน 4 ปัจจัย คือ ความเสมอภาค, คุณภาพการให้บริการ, การประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สมการที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบกับคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$y = 0.475 + 0.271(X_2) + 0.171(X_{10}) + 0.155(X_{11}) + 0.155(X_6)$$

ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.316(X_2) + 0.185(X_{10}) + 0.174(X_{11}) + 0.173(X_6)$$

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ ( $R^2$ ) = 0.640

ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (S.E. est) = 0.42213

จะเห็นได้ว่า เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวเข้าสู่สมการพยากรณ์ จะได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R$ ) = 0.800 มีอำนาจการพยากรณ์ ( $R^2$ ) = 0.640 หรือสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.00

สรุป คือ ปัจจัยด้านความเสมอภาค คุณภาพการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ได้ถึงร้อยละ 64.0

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

รายละเอียดดังตารางที่ 4.24 – 4.25

ตารางที่ 4.24 ปัญหา/อุปสรรค ในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา/อุปสรรค	( N = 363)
1. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทำงานล่าช้า เช่น การจ่ายเงินของผู้สูงอายุ การดำเนินงานเกี่ยวกับเงินซ่อมแซมที่อยู่อาศัยจากอุทกภัย เป็นต้น	64
2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่มีความปรองดองกันขัดแย้งกันทำให้งบประมาณที่จะปรับปรุงหมู่บ้านมีปัญหา	41
3. องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่ให้การดูแลเรื่องถนนที่ชำรุด ส่งผลทำให้การเดินทางลำบาก	36
4. องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ขาดการดูแลเรื่องไฟฟ้า ความสว่างเวลากลางคืนไม่เพียงพอ ส่งผลทำให้ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้นเดินทางลำบากและมีขโมยมาลักทรัพย์	10
5. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่สนใจปัญหาของชาวบ้าน	6
6. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ขาดความรู้ความสามารถในการบริหารท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ	3

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัญหา/อุปสรรค ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรีทำงานล่าช้า เช่น การจ่ายเงินของผู้สูงอายุ การดำเนินงานเกี่ยวกับเงินซ่อมแซมที่อยู่อาศัยจากอุทกภัย เป็นต้นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่มีความปรองดองกันขัดแย้งกันทำให้งบประมาณที่จะปรับปรุงหมู่บ้านมีปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่ให้การดูแลเรื่องของถนนที่ชำรุด ส่งผลทำให้การเดินทางลำบาก และองค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ขาดการดูแลเรื่องไฟฟ้า ความสว่างเวลากลางคืนไม่เพียงพอ ส่งผลทำให้ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้น เดินทางลำบากและมีขโมยเข้ามาลักทรัพย์



ตารางที่ 4.25 ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี	(N = 363)
1. ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เปิดทำการช่วงวันเสาร์ เนื่องจากประชาชนที่ทำงานช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ไม่สามารถติดต่อราชการได้ จะได้มาวันเสาร์	74
2. ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีการชี้แจงการดำเนินงานในรอบปีให้ประชาชนทราบ	59
3. ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ให้มีความน่าอยู่และร่มรื่นมากกว่านี้	24
4. ต้องการให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เช่น นายก ปลัด ประธานสภา และบุคลากรออกเยี่ยมชาวบ้าน เพื่อสอบถามปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อที่ได้นำปัญหาและความต้องการของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	21
5. ให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มาทำงานให้ตรงต่อเวลามากกว่านี้	5

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เปิดทำการช่วงวันเสาร์ เนื่องจากชาวบ้านที่ทำงานช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ ไม่สามารถติดต่อราชการได้จะได้มาวันเสาร์ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีการชี้แจงการดำเนินงานในรอบปีให้ประชาชนทราบ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ให้มีความน่าอยู่และร่มรื่นมากกว่านี้ ต้องการให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เช่น นายก ปลัด ประธานสภาและบุคลากรออกเยี่ยมชาวบ้านเพื่อสอบถามความต้องการหรือ

ปัญหาที่ต้องการให้ท้องถิ่นแก้ไข ให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มาทำงานให้ตรงต่อเวลามากกว่านี้





## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

1.1.3 เพื่อเสนอ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน จำนวน 363 คนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี การกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้นำ และด้านการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เป็นแบบมาตราประมาณค่าของลิเคอร์ท (Likert) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 สอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2555 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2555 รวม 61 วัน ได้รับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองทั้งสิ้น จำนวน 363 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
- 4) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ แบบลำดับขั้น
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

### 1.3 ผลการวิจัย สามารถสรุปได้ ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.50 มีอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 35.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 53.40 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 30.60 มีรายได้ต่อเดือน 6,001 – 7,000 บาทต่อเดือน เป็นร้อยละ 26.40 และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 67.50

1.3.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) และอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งปัจจัยด้านผู้นำ ( $\bar{X} = 3.70$ ) และปัจจัยด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.69$ ) โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) โดยระดับความคิดเห็นของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนโยบาย การยอมรับนับถือ ความเสมอภาค การวางแผน และการควบคุม ( $\bar{X} = 3.82, 3.76, 3.74, 3.57$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

2) ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) และอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความต่อเนื่องของการบริการ และการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.81, 3.77, 3.70, 3.69, 3.66$  และ  $3.51$  ตามลำดับ)

1.33 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้าน โครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.77, 3.77, 3.72, 3.70, 3.67$  และ  $3.64$  ตามลำดับ) โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ทั้งติดตั้ง ซ่อมแซม ขยายเขตไฟฟ้า ไฟสาธารณะตามรายทางให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สะพาน ให้ใช้สัญจรได้อย่างสะดวก ปลอดภัย ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบน้ำประปา เพื่อใช้น้ำในการอุปโภคบริโภคได้อย่างพอเพียงครบทุกหมู่บ้าน และมีการขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ ที่ตื้นเขินเพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ในการเกษตร ( $\bar{X} = 3.83, 3.78, 3.78$  และ  $3.72$  ตามลำดับ)

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ทั้งส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาให้เด็ก

และเยาวชนมีการศึกษาที่ดี ส่งเสริมด้านสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และคนพิการ อย่างเหมาะสม และมีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 3.73, 3.70, 3.70$  และ  $3.69$  ตามลำดับ)

3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ทั้งการจัดให้มีตลาดจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภคส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP การจัดการด้านสหกรณ์ในหมู่บ้านโดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์และส่งเสริมการฝึกอาชีพให้ประชาชนในท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.77, 3.68, 3.68$  และ  $3.56$  ตามลำดับ)

4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านสาธารณสุขและกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ทั้งสนับสนุนการป้องกันโรคติดต่อในหมู่บ้าน จัดให้มีการอบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการป้องกันและเฝ้าระวังโรคระบาด ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพสภาพให้แข็งแรง และสนับสนุนให้มีการสร้างสวนสาธารณะ เพื่อใช้เป็นที่ออกกำลังกาย ( $\bar{X} = 3.79, 3.78, 3.76$  และ  $3.75$  ตามลำดับ)

5) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองของท้องถิ่น ให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ และมีการสร้างและพัฒนาระบบบริหารให้เป็นธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.91, 3.77, 3.72$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

6) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) โดยระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ทั้งมีการดูแลสุขภาพความสะอาดของแม่น้ำ ลำคลอง มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน สนับสนุนกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วัน

สงครามต์ วันลอยกระทง ฯลฯ และมีการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ เพื่อลดปัญหากลิ่นและแมลงรบกวน ( $\bar{X} = 3.77, 3.74, 3.56$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)

1.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม และปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านการควบคุม ประกอบด้วย มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด อดต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน และการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ส่วนปัจจัยด้านนโยบาย ประกอบด้วย นโยบายมีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน นโยบายมีความชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น และมีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม

1.3.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ประชาชนมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เรียงตามลำดับ คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทำงานล่าช้า เช่น การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ การดำเนินงานเกี่ยวกับเงินซ่อมแซมที่อยู่อาศัยจากอุทกภัย เป็นต้น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่มีความปรองดองกัน ขัดแย้งกันทำให้งบประมาณที่จะปรับปรุงหมู่บ้านมีปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ไม่ให้การดูแลเรื่องของถนนที่ชำรุด ส่งผลทำให้การเดินทางลำบาก และองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ขาดการดูแลเรื่องไฟฟ้า ความสว่างเวลากลางคืนไม่เพียงพอ ส่งผลทำให้ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้นเดินทางลำบากและมีขโมยเข้ามาลักทรัพย์

## 2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ทั้งด้านผู้นำ และด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า

2.1.1 ปัจจัยด้านผู้นำ ประกอบด้วย นโยบาย การยอมรับนับถือ ความเสมอภาค การวางแผน การควบคุม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นโยบาย การยอมรับนับถือ ความเสมอภาค การวางแผนการควบคุม ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยบางส่วนของ วนิตา อินทรสันติ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน การปกครอง บังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล และสอดคล้องกับผลวิจัยของ สุภกานต์ ขาวแดง (2548) ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านบัวชัย หมู่ 4 จังหวัดพะเยา พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผน และการควบคุม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านผู้นำ อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าด้านนโยบาย ผู้นำมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นโยบายมีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น มีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม ด้านการยอมรับนับถือ ผู้นำมีความรู้และความสามารถ ผู้นำมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ผู้นำสามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผู้นำสามารถพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าจนเป็นที่ยอมรับจากประชาชน ด้านความเสมอภาค ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมทั่วถึงและเท่าเทียมกัน มีการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนทุกคนที่มารับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาแต่ละหมู่บ้านอย่างเหมาะสมและทั่วถึง ด้านการวางแผน วิสัยทัศน์ของผู้บริหารมีความชัดเจนเหมาะสม แผนการดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงความต้องการ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน มีการจัดทำแผนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ

ด้านการควบคุม มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน อบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน และการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

2.1.2 ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความต่อเนื่องของการบริการ การประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความต่อเนื่องของการบริการ การประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ สุธัชชิต ความวัลย์ (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอดงขลุ่ย จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระบบการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ และอาคารสถานที่ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับผลวิจัยของ กาญจนา กังแฮ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง พบว่า สถานที่ให้บริการ บุคลากร ผู้ให้บริการ ขั้นตอนของการให้บริการ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการ โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ให้คำแนะนำ อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ด้านคุณภาพการให้บริการ การบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างแท้จริง ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลังตามคิวที่ได้รับ ประชาชนได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด มีการให้คำแนะนำในขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและสะดวกรวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ด้านความต่อเนื่องของการบริการ มีการกำหนดระยะเวลาและช่วงเวลาในการให้บริการที่แน่นอน มีการให้บริการตามแผนการให้บริการที่กำหนดไว้ ประชาชนได้รับบริการอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ มี

การจัดทำโครงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของทางราชการ มีการประชาสัมพันธ์โครงการก่อสร้างต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ ส่วนการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไป แล้วในรอบปี นั้น ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารต้องพัฒนาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไป แล้วในรอบปี ให้ประชาชนทราบมากกว่าโดยใช้หลายช่องทาง เช่น ทางหอกระจายข่าว เสียงตามสาย ดิจบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดทำแผ่นพับ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผลวิจัยของ จำรัส ปัตตานัง (2551) พบว่า ในด้านปัญหาพบว่าขาดความรู้ในการประชาสัมพันธ์ และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้ประชาชนจะได้มีความพึงพอใจในระดับมาก

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุขและกีฬา ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ สุกิจ อธิณูนา รด (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง พบว่า ความพึงพอใจในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมาก ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร ด้านสังคม และด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสอดคล้องกับผลวิจัยของ สิรินาฏ แก่นโมก (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการบริหารและการบริการ ด้านสังคมและชุมชน ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน การที่ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้านเนื่องจากด้าน โครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ มีการติดตั้ง ซ่อมแซม ขยายเขตไฟฟ้า ไฟสาธารณะตามรายทางให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน มีการก่อสร้างปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สะพาน ให้ใช้สัญจรได้อย่างสะดวกปลอดภัย ก่อสร้างปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบน้ำประปาเพื่อใช้น้ำในการอุปโภคบริโภคได้อย่างเพียงพอครบทุกหมู่บ้าน



มีการขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ ที่ตื่นเงินเพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ในการเกษตร ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม มีการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาให้เด็กและเยาวชนมีการศึกษาที่ดี ส่งเสริมด้านสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ อย่างเหมาะสม มีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน ด้านเศรษฐกิจ มีการจัดให้มีตลาดจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภค ส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP มีการจัดการด้านสหกรณ์ในหมู่บ้านโดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ ส่งเสริมการฝึกอาชีพให้ประชาชนในท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขและกีฬา สนับสนุนการป้องกันโรคติดต่อในหมู่บ้าน จัดให้มีการอบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการป้องกันและเฝ้าระวังโรคระบาด ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพสภาพให้แข็งแรง สนับสนุนให้มีการสร้างสวนสาธารณะเพื่อใช้เป็นที่ออกกำลังกาย ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี ส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองของท้องถิ่น ให้ความรู้ความเข้าใจในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ มีการสร้างและพัฒนาระบบบริหารให้เป็นธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีการดูแลสุขภาพความสะอาดของแม่น้ำ ลำคลอง มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน สนับสนุนกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ฯลฯ มีการกำจัดขยะที่ถูกต้องลักษณะเพื่อลดปัญหากลิ่นและแมลงรบกวน

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ ปัจจัยด้านการควบคุม และปัจจัยด้านนโยบาย ในส่วนของปัจจัยด้านการควบคุม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเนื่องจากผู้นำมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด วัตถุประสงค์ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน และการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยบางส่วนของ สุกกานต์ ขาวแดง (2548) ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านบัวชัย หมู่ 4 จังหวัดพะเยา พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยด้านนโยบาย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเนื่องจากผู้นำมีการกำหนดนโยบายให้มีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน นโยบายมีความชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น มีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็น

รูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยบางส่วนของ วนิดา อินทรสันติ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือมีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะที่ประชาชนมีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี เปิดทำการช่วงวันเสาร์ เนื่องจากประชาชนที่ทำงานช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ ไม่สามารถติดต่อราชการได้จะได้มาติดต่อราชการในวันเสาร์ เพื่อจะได้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
2. ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี มีการชี้แจงการดำเนินงานในรอบปีให้ประชาชนทราบ เพื่อประชาชนจะได้ทราบว่ามีการจัดทำโครงการและกิจกรรมใดไปแล้วบ้างในรอบปีที่ผ่านมา
3. ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ให้มีความน่าอยู่และร่มรื่นมากกว่านี้ เนื่องจากบริเวณโดยรอบไม่มีต้นไม้ ทำให้ในช่วงกลางวันร้อนมาก
4. ต้องการให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี เช่น นายก ปลัด ประธานสภา และบุคลากร ออกเยี่ยมชาวบ้านเพื่อสอบถามปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อนำปัญหาและความต้องการของประชาชนมาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข
5. ให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรีมาทำงานให้ตรงต่อเวลามากกว่านี้

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### 3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี คือ ปัจจัยด้านการควบคุม และปัจจัยด้านนโยบาย จากปัจจัยดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีปัญหาในเรื่องของการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการดำเนินงานเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยจากอุทกภัยล่าช้า การไม่ดูแลเรื่องถนนที่ชำรุด ส่งผลให้การเดินทางลำบาก และขาดการดูแลในเรื่องไฟทางสาธารณะทำให้ในเวลากลางคืนความสว่างไม่เพียงพอ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรมีการกำหนดนโยบายในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ให้ชัดเจน และมอบหมายให้แต่ละส่วนที่รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ ให้เห็นเป็นรูปธรรม แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ควบคุมให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

3.1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ควรมีนโยบายในด้านด้านการประชาสัมพันธ์ ในประเด็นการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อบต. ได้จัดทำไปแล้วในรอบปีให้มากกว่านี้ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้นจนถึงพึงพอใจมากที่สุด

3.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ควรกำหนดนโยบายให้พนักงานได้มีการทำงานในวันเสาร์ เนื่องจากประชาชนที่ไม่สามารถมาติดต่อราชการในวันปกติได้จะได้มาติดต่อราชการในวันเสาร์

### 3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรมอบหมายหน้าที่ให้ผู้รับผิดชอบในเรื่องของการจ่ายเบี้ยยังชีพ การช่วยเหลือในเรื่องของอุทกภัย และการดูแลในเรื่องของถนน มาประชุมเพื่อรับมอบนโยบาย และนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ การช่วยเหลือในเรื่องของอุทกภัย การกำหนดระยะเวลาในการซ่อมแซมถนน และไฟทางสาธารณะ แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ เมื่อผู้บริหารเห็นชอบ ก็ให้จัดทำเป็นประกาศในเรื่องของการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชน แล้วติดประกาศ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวให้ประชาชนรับทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

3.2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ผลงานในรอบปีที่ผ่านมา แล้วนำไปติดประชาสัมพันธ์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วน

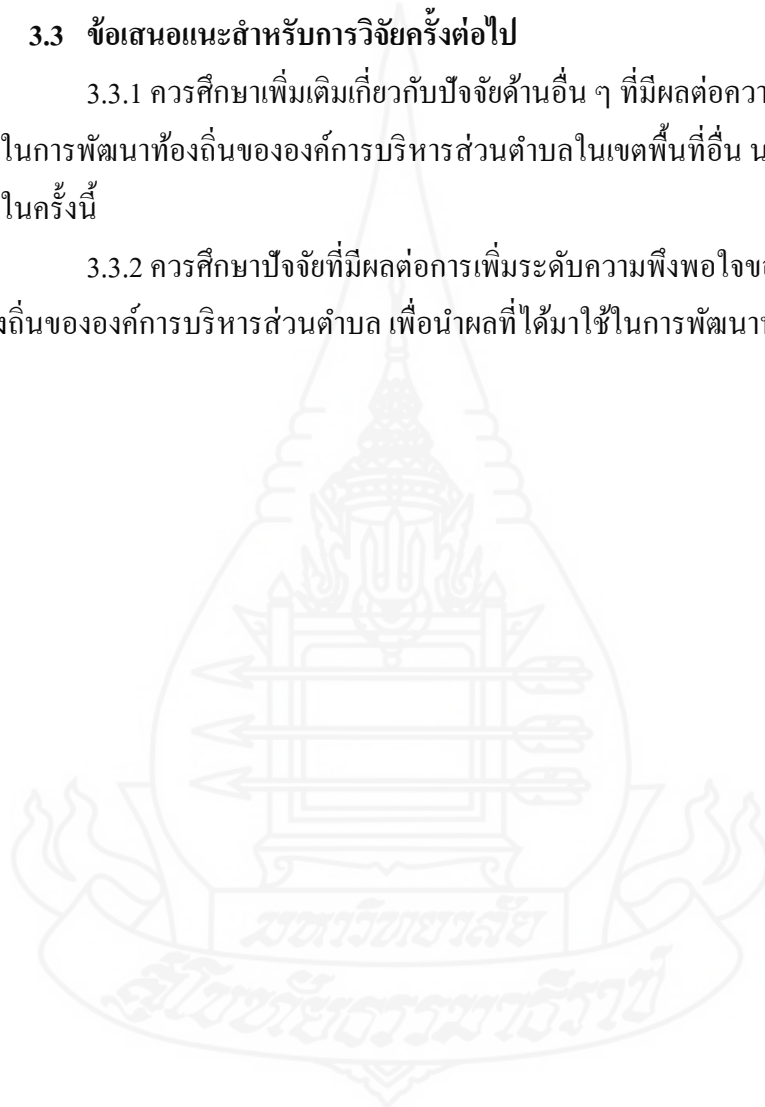
ตำบลคอนใหญ่ในหมู่บ้าน และประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ

3.2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ ควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรให้บริการประชาชนในช่วงวันเสาร์ เพื่อให้ประชาชนที่ไม่สามารถมาติดต่อราชการได้ในวันปกติจะได้มาติดต่อราชการในวันเสาร์

### 3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.3.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อื่น นอกเหนือจากปัจจัยที่ได้ศึกษาในครั้งนี้

3.3.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ทิพนีย์ (2542) "ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ  
สถานีตำรวจนครบาลบางมด" สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กาญจนา กังแสบ (2545) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ  
ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง" กรุงเทพมหานคร  
ภาควิชานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
- กาญจนา พึ่งเกษม (2552) "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ  
ดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี" งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา
- กฤษฎี ชายสวัสดิ์ (2547) "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยใน  
กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์ (2542) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน  
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม  
จังหวัดอุบลราชธานี" ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จารุพันธ์ อินวาท (2551) "การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การ  
บริหารส่วนตำบลเจดีย์คำ อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา" ปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530) "เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา  
จิตวิทยาการบริการ* หน่วยที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
สาขาวิชา คหกรรมศาสตร์
- จรัส บัดตานัง (2550) "การศึกษาการปฏิรูปงานด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและ  
วัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอฟล จังหวัดขอนแก่น" วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2550) "แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ  
สาธารณะ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสน  
ศาสตร์* หน้าที่ 5 หน้า 229-230 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ทรงชัย นกขมิ้น (2552) "การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล:  
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ" *วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*
- ธงชัย สันติวงษ์ (2542) *องค์การและการจัดการ ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์ (2540) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และ  
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พิมพ์ครั้งที่ 7* กรุงเทพมหานคร  
โรงพิมพ์เจริญผล
- ประเวศ วะสี (2522) *กระบวนการทัศน์ใหม่ในการพัฒนาประเทศไทยท้องถิ่นเข้มแข็ง*  
กรุงเทพมหานคร ที่คิวพี
- ปาริชาติ วลัยเสถียร (2542) *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา* กรุงเทพมหานคร  
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- พระจันทา พันธุ์ไทย (2550) "บทบาทการพัฒนาท้องถิ่นของผู้ใหญ่บ้านในอำเภอเสลภูมิ จังหวัด  
ร้อยเอ็ด" *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
บุรีรัมย์*
- พิน คงพูล (2529) "ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ  
ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้" *สงขลา ม.ป.ท.*
- เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551) "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการ  
ดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนัก  
ทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา" *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา*
- เพ็ญสิริ จันทนะโสถ์ (2548) "ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิต  
ยูเนียนในประเทศไทย" *วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี*
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2542) "รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาภาพลักษณ์ของกิจการขนส่งทาง  
ทะเลในประเทศไทย" *สถาบันพาณิชยนาวิ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*

- ภาวิณี พิมพ์ศิริ (2550) "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ (Smart Card) ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา
- มณี โปธิเสน (2543) "ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน โปธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย" วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- มณีวรรณ ตันไทย (2533) "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ" วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
- มนตรี นาคลดดา (2552) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542* กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์
- วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์
- วนิดา อินทรสันติ (2545) "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- วีรภัทร์ สุขไชย (2550) "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ตำรวจภูธรอำเภอเมืองน่าน" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี
- วิชัย ธิโวณา (2550) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี



- ศุภกานต์ ขาวแดง (2552) "ปัจจัยด้านการบริหารการจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนหมู่บ้าน : กรณีศึกษากองทุนหมู่บ้าน บ้านบัวชัย หมู่ 4 ต. เจริญคำ อ. เชียงคำ จ. พะเยา" ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สิรินาฏ แก่นโมก (2552) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพ อำเภอกู่เมือง จังหวัดบุรีรัมย์" ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- สุกิจ อธิญานารถ (2544) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอมือเืองระยอง จังหวัดระยอง" ปริญญานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุธี ศรีสุวรรณ (2538) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนมุสลิม : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลคลองตะเคียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา" ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม พัฒนบริหารศาสตร
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์" วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
- สุริยา พุฒพวง (2537) "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุภชัย คามวัลย์ (2543) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี" ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) "ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง" วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุวรรณ พินตานนท์ (2545) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง" ปริญญาวิตยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ [www.nesdb.go.th](http://www.nesdb.go.th)

- อังคณา นันท์ทศพิศาล (2546) "ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้าส่วนกลาง" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อุทัยพรรณ สูดใจ (2546) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เอนก กลยณี (2542) "ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาวิธีเรียนทางไกลที่มีต่อบทบาทของครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร" ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาคผนวก



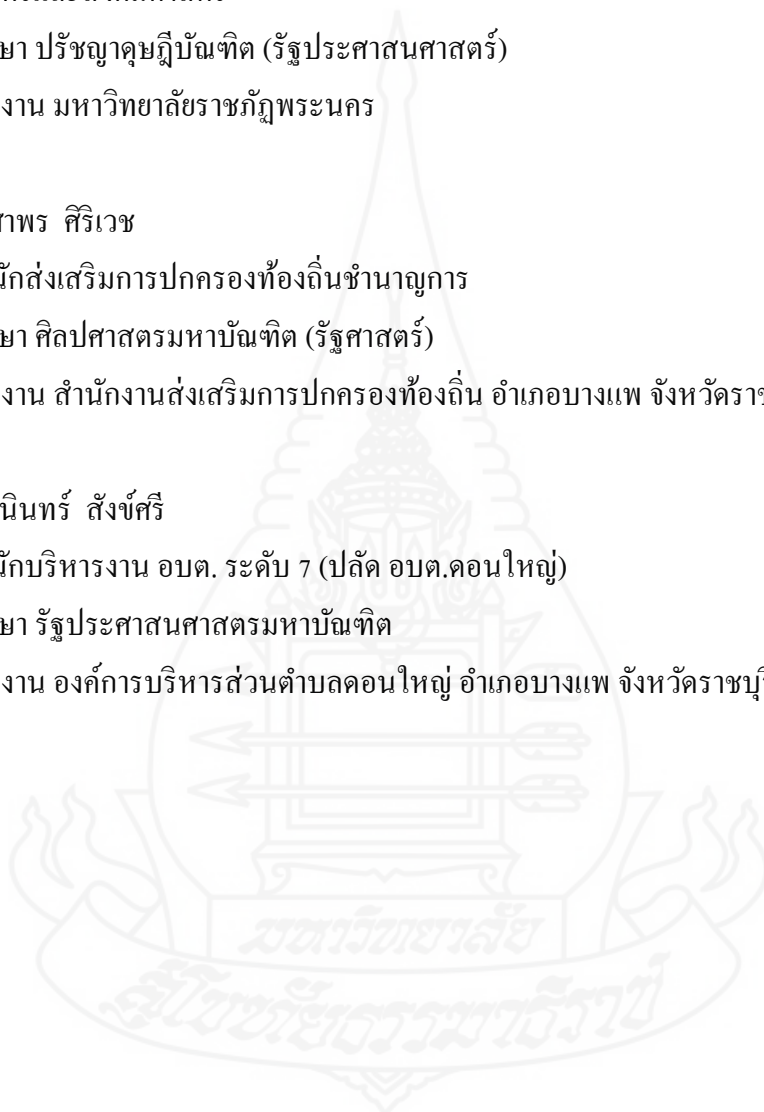
ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาวินีย์ มีผดุง  
ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)  
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. ชื่อ นางจุฬาทพร ศิริเวช  
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ  
วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)  
สถานที่ทำงาน สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
3. ชื่อ นายชานินทร์ สังข์ศรี  
ตำแหน่ง นักบริหารงาน อบต. ระดับ 7 (ปลัด อบต.คนใหญ่)  
วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สถานที่ทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลคนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี



ภาคผนวก ข  
คำดัชนีความสอดคล้อง



### ผลการประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 6	+1	+1	0	2	0.67

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่

รายการ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านผู้นำ					
นโยบาย					
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3	1
ความเสมอภาค					
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 6	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 7	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 8	+1	+1	+1	3	1

รายการ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>การยอมรับนับถือ</b>					
ข้อที่ 9	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 10	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 11	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 12	+1	+1	+1	3	1
<b>การวางแผน</b>					
ข้อที่ 13	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 14	0	+1	+1	2	0.67
ข้อที่ 15	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 16	0	+1	+1	2	0.67
<b>การควบคุม</b>					
ข้อที่ 17	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 18	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 19	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 20	+1	+1	+1	3	1
<b>ด้านการบริการ</b>					
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
ข้อที่ 21	0	+1	+1	2	0.67
ข้อที่ 22	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 23	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 24	+1	+1	+1	3	1
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
ข้อที่ 25	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 26	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 27	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 28	+1	+1	+1	3	1



รายการ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ความต่อเนื่องของการบริการ</b>					
ข้อที่ 29	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 30	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 31	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 32	+1	+1	+1	3	1
<b>ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ</b>					
ข้อที่ 33	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 34	0	+1	+1	2	0.67
ข้อที่ 35	0	+1	+1	2	0.67
ข้อที่ 36	0	+1	+1	2	0.67
<b>คุณภาพการให้บริการ</b>					
ข้อที่ 37	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 38	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 39	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 40	+1	+1	+1	3	1
<b>การประชาสัมพันธ์</b>					
ข้อที่ 41	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 42	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 43	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 44	+1	+1	+1	3	1

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

รายการ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ</b>					
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3	1
<b>ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของ</b>					
<b>สังคม</b>					
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 6	0	+1	+1	2	0.67
ข้อที่ 7	0	+1	+1	2	0.67
ข้อที่ 8	+1	+1	+1	3	1
<b>ด้านเศรษฐกิจ</b>					
ข้อที่ 9	0	+1	+1	2	0.67
ข้อที่ 10	0	+1	+1	2	0.67
ข้อที่ 11	0	+1	+1	2	0.67
ข้อที่ 12	+1	+1	+1	3	1
<b>ด้านสาธารณสุขและกีฬา</b>					
ข้อที่ 13	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 14	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 15	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 16	+1	+1	+1	3	1
<b>ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี</b>					
ข้อที่ 17	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 18	+1	+1	+1	3	1

รายการ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ข้อที่ 19	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 20	+1	+1	+1	3	1
<b>ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากร</b>					
<b>ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม</b>					
ข้อที่ 21	0	+1	+1	2	0.67
ข้อที่ 22	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 23	+1	+1	+1	3	1
ข้อที่ 24	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ค  
ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.972	.972	30



ภาคผนวก ง  
สำเนาหนังสือขอความร่วมมือ





ที่ ศธ 0522.17/บ 572

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๗ เมษายน 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ประธานสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวินีย์ มีผดุง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายวาริ บุขหมั่น นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ  
ของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมา  
พร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับ  
ความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มี  
ความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษา  
ดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์  
089-6884593

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เจลินพงศ์ มีสมน้อย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ. 0522.17/ บ 573

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๑ เมษายน 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณจุฬาร ศิริเวช

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายวาริ บุขหมั่น นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ  
ของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมา  
พร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับ  
ความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มี  
ความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษา  
ดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์  
089-6884593

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612





ที่ ศธ 0522.17/บ 574

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๗ เมษายน 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณธำนิษฐ์ สังข์ศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายวารวิ บุซหมัน นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ  
ของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมา  
พร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับ  
ความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มี  
ความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษา  
ดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์  
089-6884593

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เนติพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 57๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

27 เมษายน 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่  
(คุณสมจิตต์ กุ้ยอ่อน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายวารีย์ บุขหมั่น นักศึกษาลัทธิสุตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ  
ของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใหญ่” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมา  
พร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากประชาชนในพื้นที่ตำบลตอนใหญ่  
จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
ถ้าต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-6884593 และกรุณาส่งคืนได้ที่  
เลขที่ 32 หมู่ 1 ตำบลตอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี 70160

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอลิ้มพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

## เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
  - ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี
  - ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่
3. กรุณาตอบแบบคำถามทุกข้อคำถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ..... ปี

3. อาชีพ

1. รับจ้าง  2. ค้าขาย  
 3. เกษตรกรรม  4. ประมง  
 5. รับราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ  6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  4. อนุปริญญา/ปวส.  
 5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  6. สูงกว่าปริญญาตรี  
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 5,000 บาท  2. 5,001 - 6,000 บาท  
 3. 6,001 - 7,000 บาท  4. 7,001 - 8,000 บาท  
 5. 8,001 - 9,000 บาท  6. 9,001 - 10,000 บาท  
 7. มากกว่า 10,000 บาท

6. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  3. หม้าย / หย่า

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านต่างๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดย

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยด้วย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านผู้นำ</b>					
<b>นโยบาย</b>					
1. นโยบายมีความครอบคลุมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกๆ ด้าน					
2. นโยบายมีความชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น					
4. มีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม					
<b>ความเสมอภาค</b>					
5. ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมทั่วถึงและเท่าเทียมกัน					
6. มีการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาแต่ละหมู่บ้านอย่างเหมาะสมและทั่วถึง					
8. มีการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนทุกคนที่มารับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม					
<b>การยอมรับนับถือ</b>					
9. ผู้นำมีความรู้และความสามารถ					
10. ผู้นำมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11. ผู้นำสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเหมาะสม					
12. ผู้นำสามารถพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าจนเป็นที่ยอมรับจากประชาชนการวางแผน					
13. วิสัยทัศน์ของผู้บริหารมีความชัดเจนเหมาะสม					
14. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกๆ ด้าน					
15. มีการจัดทำแผนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ					
16. แผนการดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามความต้องการ					
<b>การควบคุม</b>					
17. มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบที่ชัดเจน					
18. มีการควบคุมการดำเนินงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด					
19. อปต. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน					
20. การดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน					
<b>ด้านการบริการ</b> <b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
21. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
22. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
23. ให้คำแนะนำ อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
24. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม					
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
25. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
26. ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
27. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
28. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
<b>ความต่อเนื่องของการบริการ</b>					
29. มีการจัดทำโครงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
30. มีการกำหนดระยะเวลาและช่วงเวลาในการให้บริการที่แน่นอน					
31. มีการให้บริการตามแผนการให้บริการที่กำหนดไว้					
32. ประชาชนได้รับบริการอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ					
<b>คุณภาพการให้บริการ</b>					
37. การบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม					
38. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					
39. การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน					
40. บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างแท้จริง					
<b>การประชาสัมพันธ์</b>					
41. มีการประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
42. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของทางราชการ					
43. มีการประชาสัมพันธ์โครงการก่อสร้างต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ					
44. มีการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ อดต. ได้จัดทำไปแล้วในรอบปี					



**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดย  
5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด  
4 หมายถึง พึงพอใจมาก  
3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง  
2 หมายถึง พึงพอใจน้อย  
1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การพัฒนาท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งน้ำ</b>					
1. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สะพาน ให้ใช้สัญจรได้อย่างสะดวก ปลอดภัย					
2. ติดตั้ง ซ่อมแซม ขยายเขตไฟฟ้า ไฟสาธารณะตามรายการให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน					
3. ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ระบบน้ำประปาเพื่อใช้น้ำในการอุปโภคบริโภคได้อย่างพอเพียงครบทุกหมู่บ้าน					
4. มีการขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำต่างๆ ที่สิ้นเงินเพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ในการเกษตร					
<b>ด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิตของสังคม</b>					
5. ส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
6. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาให้เด็กและเยาวชนมีการศึกษาที่ดี					
7. ส่งเสริมด้านสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ อย่างเหมาะสม					
8. การจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน					
<b>ด้านเศรษฐกิจ</b>					
9. ส่งเสริมการฝึกอาชีพให้ประชาชนในท้องถิ่น					
10. ส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP					
11. การจัดให้มีตลาดจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภค					
12. การจัดการด้านสหกรณ์ในหมู่บ้านโดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์					

การพัฒนาท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสาธารณสุขและกีฬา</b>					
13. สนับสนุนการป้องกันโรคติดต่อในหมู่บ้าน					
14. จัดให้มีการอบรม อสม. และผู้นำชุมชนในการป้องกันและเฝ้าระวังโรคระบาด					
15. ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพให้แข็งแรง					
16. สนับสนุนให้มีการสร้างสวนสาธารณะเพื่อใช้เป็นที่ออกกำลังกาย					
<b>ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี</b>					
17. ส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย					
18. ให้ความรู้ความเข้าใจในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ					
19. ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองของท้องถิ่น					
20. มีการสร้างและพัฒนาระบบบริหารให้เป็นธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
<b>ด้านศาสนา วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม</b>					
21. สนับสนุนกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ฯลฯ					
22. มีการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะเพื่อลดปัญหาหากลิ่นและแมลงรบกวน					
23. มีการดูแลรักษาความสะอาดของแม่น้ำ ลำคลอง					
24. มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปลูกป่าชุมชน					



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายวาริ บุญหมั่น
วัน เดือน ปีเกิด	25 เมษายน 2525
สถานที่เกิด	อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2546
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยบุคลากร

